

2011年8月2日
SMBC日興証券株式会社

**SMBC日興証券、「The 2011 Contact Center World Awards」アジア・パシフィック大会
Best Outbound Campaign 部門において国内金融機関で初の銀賞を受賞**

SMBC日興証券株式会社(以下、SMBC日興証券)は、2011年7月19日から7月22日にオーストラリアのゴールドコーストで開催された、コンタクトセンターを運営する企業及び人物の最高峰を認定する「The 2011 Contact Center World Awards」アジア・パシフィック大会※に出場し、Best Outbound Campaign 部門において銀賞を受賞しました。同大会での入賞は、国内金融機関で初の事例となります。

Best Outbound Campaign 部門は、アウトバウンド(架電業務)の戦略や運営効率及び成果を評価するもので、SMBC日興証券のコンタクトセンターがお客様にとって有益なサービス提供を行っていることに加え、その効率的な業務運営が経営に貢献していることが評価されたものです。



SMBC日興証券は、経営理念である「お客様を中心に考え、より高い価値を提供する」のもと、コールセンター業務のお客様対応品質の向上に努めており、今回の受賞以外にも第三者機関の表彰制度で高い評価をいただいております。過去の事例は以下のとおりです。

- 電話対応コンクール全国大会(財団法人日本電信電話ユーザ協会主催)で5年連続入賞(2006年～2010年)
- 問合せ窓口格付け(HDI-Japan主催)で最高評価の三つ星を5年連続で取得(2006年～2010年)
- CRMベストプラクティス賞(一般社団法人CRM協議会主催)を3年連続で受賞(2008年～2010年)
- COPC-2000@CSP規格
 - ・受電業務における認証取得(2008年)・架電業務における国内初の認証取得(2010年)
- 企業電話対応コンテスト商業・金融部門(財団法人日本電信電話ユーザ協会主催)で2年連続入賞(2009年・2010年)
- 沖縄県ITビジネスアワード(沖縄県主催)受賞(2010年)
- コンタクトセンター・アワード2010(月刊コンピューターテレフォニー主催)で審査員特別賞受賞(2010年)
- 優秀コンタクトセンター表彰制度(社団法人企業情報化協会主催)で2年連続受賞(2010年・2011年)

SMBC日興証券は、引き続きお客様に満足いただける対応品質をご提供することで、グローバルにも競争力を有する、質・量ともに充実した総合証券会社を目指してまいります。

※ ContactCenterWorld.com社が主催する、コンタクトセンター業界における企業や人物の最高峰を認定する大会で、2011年は50を超える国や地域から1,000件以上の応募があり、その中から書類選考によって、各地区の決勝大会進出者が決められます。今回の決勝大会は、アメリカ、ヨーロッパ・中東・アフリカ、及びアジア・パシフィックの3つの地区で行われました。2011年11月には各地区大会の金賞受賞企業、人物による世界大会がアメリカのラスベガスにて開催されます。

以上