

2011年8月2日
SMBC日興証券株式会社

SMBC日興証券、「Best Contact Center of The Year 2011」において優秀賞を受賞

SMBC日興証券株式会社(以下、SMBC日興証券)は、社団法人企業情報化協会が主催する優秀コンタクトセンター表彰制度「Best Contact Center of The Year 2011」※において優秀賞を受賞しました。昨年の最優秀賞に続き、2年連続での受賞は、金融機関で初の事例となります。

社団法人企業情報化協会はSMBC日興証券の受賞理由を以下のようにコメントしています。
「センター運営については戦略、設計管理、指標管理、人事施策など全般にわたって行き届いた運営プロセスと技術が導入されている。特に本年の震災対応において、この運営技術は大いに力を発揮した。以前から考えられていた分散運営や緊急時対応が見事に稼動した。」

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における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等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(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)
- The 2011 Contact Center World Awardsアジア・パシフィック大会
Best Outbound Campaign 部門(ContactCenterWorld.com 社主催)で銀賞を受賞(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・量ともに充実した証券会社を目指してまいります。

※ 社団法人企業情報化協会が主催し、コンタクトセンター業務で優れた成果をあげたと認められる企業・団体を顕彰する表彰制度です。

以上