

2011年11月1日
SMBC日興証券株式会社

SMBC日興証券、「CRM ベストプラクティス賞」を4年連続受賞

SMBC日興証券株式会社(以下、SMBC日興証券)は、この度、一般社団法人 CRM 協議会(以下、CRM 協議会)※1 が選定する「2011CRM ベストプラクティス賞」※2 を受賞しました。SMBC日興証券は、2008年から、史上初の4年連続受賞しており、この継続的な CRM の取り組みが評価され、今回「継続賞」も特別賞として同時に受賞しております。

今回の受賞は、SMBC日興証券の経営理念である「お客様を中心に考え、より高い価値を提供する」のもと、営業店やコンタクトセンター、IT チャネル等の連携が、営業における顧客対応時間を最大化し、顧客満足度の向上に貢献したことが高く評価されたものです。

CRM 協議会は受賞理由について次のように発表しています。

「これまでの継続的な CRM の取組みの結果、各コンタクトチャネルにおける各部門が高いレベルで相互に連携し、営業社員一人当たりの顧客対応時間をこの10年の間に約5倍にすることに成功。

SMBC日興証券の CRM の取り組みは、営業生産の追求を、見事にビジネスの真の成果につなげている成功事例である。」

SMBC日興証券は、引き続きお客様に満足いただける応対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。

※1 一般社団法人 CRM 協議会(事務局:東京都新宿区、会長:藤枝純教)は、2009年10月1日に発足し、ユーザー、ベンダー、アカデミーらが協力しながら、日本における CRM (Customer Relationship Management=企業が顧客と長期的な関係を築く経営手法)のあるべき真の姿を研究・追求し、これを推進すべく、2000年4月より発足していた CRM 協議会の活動を引き継いでいるオープンでノンプロフィットの会員組織です。

※2 CRM ベストプラクティス賞(主催:一般社団法人 CRM 協議会、後援:株式会社日本工業新聞社)とは、顧客中心主義経営に向かって、CRM の取組みで特に優れた成果を上げている企業・組織・団体を表彰するものである。本年度の受賞件数は10件(9企業・1組織)です。

以上