

2011年11月1日
SMBC日興証券株式会社**SMBC日興証券、「第15回企業電話対応コンテスト」において史上初の最優秀賞を2部門受賞**

SMBC日興証券株式会社(以下、SMBC日興証券)は、コールセンターにおいて、財団法人日本電信電話ユーザ協会が主催する「第15回企業電話対応コンテスト」の「商業・金融」部門及び「コールセンター等電話対応専門」部門で最優秀賞を受賞しました。2部門での最優秀賞受賞は、史上初の事例です。



本コンテストは、「商業・金融」、「工業・公益」、「サービス」、「コールセンター等電話対応専門」の4つの部門で構成されており、部門ごとに質問内容を変えて、同協会の審査員が仮のお客様となり、予告なしに審査企業の問い合わせ窓口で電話をかけ、その際の電話対応を客観的に評価するものです。

SMBC日興証券は、これまでに「商業・金融」部門で優秀賞及び優良賞を計4回受賞していますが、今回は史上初めて、全4部門のうち2部門において最優秀賞を受賞しました。これらは、継続的なコールセンターの電話対応品質の向上が総合的に高く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。

- 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4回入賞(2007年・2009年2回・2010年)
- 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6年連続入賞(2006年～2011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4年連続で受賞(2008年～2011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)・受架電業務を総合的に評価した認証を世界で初めて取得(2011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)
- 「Best Contact Center of The Year」(社団法人企業情報化協会主催)で2年連続受賞(2010年・2011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)
- 沖縄県ITビジネスアワード(沖縄県主催)受賞(2010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。

以上