

2012年9月14日
SMBC日興証券株式会社

SMBC日興証券、「Best Contact Center of The Year 2012」において最優秀賞を受賞

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 2012」※において最優秀賞を受賞しました。2010年の最優秀賞、2011年の優秀賞に続き、3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。

「営業ミックスモデルにおける支店との連動も独自に定量的に可視化する仕組みがあり、先進的な取組が多数存在する。金融機関のコンタクトセンターは、今も保守的な存在であることが多い。その中で、同社のセンターは一步抜きん出たセンターであるといっている。」



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、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。

- COPC®CSP規格(米国COPC社)で5年連続認証取得(2008年～2012年)
- The Contact Center World Awardsアジア・パシフィック大会で2年連続銀賞受賞(2011年～2012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年連続受賞(2008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6年連続取得(2006年～2011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部門同時最優秀賞受賞(2011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)
- 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)

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