

2012年11月20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5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※1 が選定する「2012 CRM ベストプラクティス賞」※2を受賞しました。またSMBC日興証券は、2008年から史上初の5年連続受賞をしており、この継続的な CRM の取り組みが評価され、昨年に引き続き、特別賞として「継続賞」も同時受賞しております。

今回の受賞は、SMBC日興証券の経営理念「お客様を中心に考え、より高い価値を提供する」のもと、商品購入後のアフターフォロー体制の整備と強化に努め、顧客満足度を高い水準まで向上させたことが高く評価されたものです。

一般社団法人 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。

「同社は、各顧客接点部門が相互に連携することで営業効率を向上させてきた。一般には営業活動では実践が難しいとされる、金融商品購入後のアフターフォローを顧客が強く求めていることを踏まえ、今回フォローコールの体制と内容を充実させた。その結果、顧客満足度は高水準に達し、解約抑止にも寄与するようになった。これは、営業活動の強化を目的としたモデルの集大成である。今後は、顧客中心主義の実践を様々な部門にも広げていくことを期待する。」

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。

※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、バンダー、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月に発足した 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 2012 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、顧客中心主義経営を目指し、CRMの取り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す。本年度の受賞件数は13組(12企業・1組織)です。



以上