

2012年11月20日
SMBC日興証券株式会社

SMBC日興証券、国内初の「五つ星認証センター」を取得

SMBC日興証券株式会社(以下、SMBC日興証券)は、HDI-Japan※1が2012年8月に新たに制定したHDI五つ星認証プログラム※2にて、コールセンターの受電業務を評価する「問合せ窓口」部門と、webサイトを評価する「webサポートポータル」部門の2部門において国内初の「五つ星認証センター」を取得しました。

「五つ星認証センター」とは、HDI-Japanが提供するサポートサービスの格付け調査において最高評価となる三つ星の取得と、五つ星認証プログラムにて、顧客視点で卓越したサービスを提供し、かつ、企業や組織にとって付加価値を生み出しているコールセンターやwebサイトを運営する企業や団体に対し付与される、「サポートセンター認証」を取得した企業及び団体を対象に認定するものです。

SMBC日興証券は、2012年1月にHDI-Japanが提供するサポートサービスの格付け調査において、「問合せ窓口」、及び「webサポートポータル」の2部門において、「五つ星認証センター」取得の前提となる、三つ星を同時に取得しております。(ご参考URL:<http://www.smbcnikko.co.jp/news/release/2012/pdf/120112.pdf>)

HDI-Japanは、SMBC日興証券の五つ星認証センターの認定について次のように発表しています。
『「リーダーシップ」の評価項目において、センターの管理者は、自社の主要ビジネスへの貢献に焦点をしっかりと当てており、大変高い評価結果であった。特に、ビジネス連携・サポート資源の最適化・チームワークにおいて高得点の評価結果であった。
また「方針と戦略」については、センター内にビジョン、ミッションが浸透しており、ビジネスプランと事業計画も最高の評価を得ている。
さらに「サポート資源」についても、センター内各種資源への投資が十分になされており、申し分ない状態である。』

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。

<五つ星認証センターマーク>

(問合せ窓口)



(webサポートポータル)



- ※1 HDI (Help Desk Institute、ヘルプデスク協会、本部:アメリカ合衆国コロラド州、以下HDI)は世界40カ国以上で活動する第三者認証機関であり、サポートサービス業界における世界最大のメンバーシップ団体です(フォーチュン500社の90%が会員)。国際サポート標準や国際認定プログラムなどを提供してサポート業界をリードするとともに、そのニーズに応えるサポート業界のヘルプデスクです。日本では、HDI-Japan(代表取締役CEO 山下辰巳氏)が活動を行っており、HDIの国際スタンダードを用いて、各企業の間合せ窓口の質と地位の向上を目的として、それぞれの窓口サービスがお客様から見てどのような評価を受けるのか、第三者の視点でクオリティ(品質)とパフォーマンス(実績)の観点より、格付けを行っています。詳しくは、<http://www.hdi-japan.com/> をご覧ください。
- ※2 HDI五つ星認証プログラムとは、HDIサポートセンター国際スタンダードをベースに、企業や団体のサポートセンター等をHDI-Japanが独自に調査・監査する規格であり、顧客視点で卓越したサービスを提供し、かつ、企業や組織にとって付加価値を生み出しているセンターを保有する企業や団体に対し、「サポートセンター認証」の付与、及び「五つ星認証センター」の認定を行います。

以 上