

2013年1月11日  
SMBC日興証券株式会社

**SMBC日興証券、「サポートポータル / 問合せ窓口格付け」調査で最高評価となる2つの三つ星を取得、  
「問合せ窓口」部門では史上初の7年連続三つ星を取得**

SMBC日興証券株式会社(以下、SMBC日興証券)は、HDI-Japan※1 が提供するサポートサービスの格付けである「サポートポータル / 問合せ窓口格付け」調査において、Web サイトを評価する「サポートポータル」及び電話窓口を評価する「問合せ窓口」部門で最高評価となる2つの三つ星を取得いたしました。

SMBC日興証券が最高評価となる2つの三つ星を取得するのは、2009年以降3回目の取得であり、証券会社では初めてのことです。また、「問合せ窓口」部門においては、7年連続で三つ星を取得しており、これは2006年に調査が開始されて以来、初の事例です。

本調査で最高評価となる三つ星の取得は、2012年11月に国内で初めてSMBC日興証券が取得した、HDI五つ星認証プログラム「五つ星認証センター」を取得する前提となります。

(ご参考URL:[http://www.smbcnikko.co.jp/news/release/2012/pdf/121120\\_02.pdf](http://www.smbcnikko.co.jp/news/release/2012/pdf/121120_02.pdf))

「サポートポータル / 問合せ窓口格付け」調査は、サポートポータル評価、クオリティ評価、パフォーマンス評価の各5項目、計15項目※2の観点から、専門審査員と一般公募ユーザーが顧客の視点で企業のWebサイトを評価した後、コールセンターの問合せ電話窓口の対応を評価するもので、「サポートポータル」及び「問合せ窓口」の部門ごとに最上位の三つ星～星なしの4段階で格付けされるものです。今回の調査は2012年11月に行われました。

SMBC日興証券の三つ星取得について、HDIより以下の評価を頂いております。

-サポートポータル部門

全体的に見やすく見つけやすく、顧客が欲しい情報を提供できており、サポートポータルとしての完成度は高い。情報量が多い割には整理されており、またオンラインセミナーやコラムなど、選択肢も豊富である。

-問合せ窓口部門

全体的に前向きで積極的な対応であり、また順を追った丁寧な回答を得られ、「サービス体制」や「プロセス」のスコアが高い。IVR(自動音声応答)なく担当者にスムーズにつながり、「平均応答速度」と「電話放棄呼率」のスコアが高い。

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 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、各企業の問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 サポートポータル評価項目

- 見つけやすく使いやすいか  
セルフサービスコンテンツがすぐに見つかる。インシデント / リクエスト対応に素早く利用できる。
- 複数のセルフヘルプ選択肢  
FAQ / ステータス確認 / パスワードリセット / インシデント入力 / サービスリクエスト / バージョンアップ情報 / オンラインマニュアル / コミュニティ / トレーニング / サービスレベル情報など。
- ソリューションとしての役立度 / 解決度  
インシデント / リクエストが解決できる。
- サポートセンターとの連携度  
サポートポータルとサポートセンターとが一貫したサービスを提供できる。サポートポータルの延長上にサポートセンターサービスがある。
- 安心して利用できるか  
セキュリティが確保されている。利用しやすいガイドラインがある。

## クオリティ評価項目

- サービス体制  
1 ヶ所に問い合わせれば用が足り、顧客に協力的で、すばやく反応よく対応してくれるか。サポート提供が前向きで、進んで支援しようとしており、顧客に敬意を払い礼儀正しいか。
- コミュニケーション  
顧客と親密な関係を築こうとし、顧客に共感しその心理的なニーズにも応えているか。異文化、異業種、地域格差なども考慮し、顧客の質問の確認や質問の言い換えを行っているか。
- 対応スキル  
顧客の話を良く聞き、顧客の話し方にうまくあわせることが出来、また話し方ははっきりして簡潔か。Eメール対応は、ビジネススタイルの明確で簡潔な内容で、十分チェックの後発信されているか。交渉や衝突時の対応は適切か。顧客の信頼が得られるプロとしての自信に満ちた対応をしているか。
- プロセス / 対応処理手順  
対応時の手順<挨拶、聞く、質問する、解決する、終了するなど>は良いか。顧客に適切に状況を伝え、顧客と一緒に問題に対応しているか。サポート対象外であっても適切な代替案を提供できているか。顧客の電話は適切に転送または保留されているか。
- 困難な対応  
感情的で怒っている顧客の対応は、顧客の話を中断しない、共感する、顧客の名前を使う、感情を吐き出させるなど前向きで適切か。顧客に不適切な対応をした場合には、言い訳せずに謝っているか。エスカレーション<転送>は顧客の要望に応じて、正しく行われ、また別の人が対応している場合でもその状況が顧客に伝えられているか。

## パフォーマンス 評価項目

- 平均応答速度  
電話が繋がるまで顧客が待っている時間は長すぎないか、何コールで出るか。
- 電話放棄呼率  
繋がらないので電話を切ってしまう顧客の発生頻度<電話を切りたくなるセンターほど悪い>。
- 通話時間  
必要な情報ができるだけ短時間で得られるか。
- 初回コンタクト解決率  
初回のコンタクト<1回目の電話やEメール>内で問題や依頼は解決されたか。
- 顧客満足度  
製品およびサービスの満足度は。

以上