

2013年11月15日  
SMBC日興証券株式会社

### SMBC日興証券、「顧客中心主義経営(CCRM)特別賞」を受賞

SMBC日興証券株式会社は、一般社団法人 CRM 協議会が選定する「2013CRM ベストプラクティス賞」において、同表彰制度初の「顧客中心主義経営(CCRM)特別賞」※1を受賞しました。当社は、これまで2008年から2012年にかけて5年連続で「CRM ベストプラクティス賞」を受賞しております。



今回の受賞は、当社がお客様との長期的な関係構築や維持に向け、エンタープライズ・アーキテクチャ※2(以下、EA)を活用した営業活動の効率改善、およびお客様とのコミュニケーション改善への取り組み等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。

「金融業界にあって、顧客接点(主として営業活動)の効率改善と顧客とのコミュニケーション改善を実現し、企業の業績にも大きく貢献してきた優良事例の更なる進化を遂げる事例である。以前の活動から、より顧客の声に注力する必要性を感じ、顧客を中心とした企業構造即ち、顧客中心主義経営(CCRM)の構築に向けたEA活動が開始された。このようなEA活動は特に規制のある金融機関においては他の参考となり、その積極的な行動は大いに期待されるものである。」

当社は、引き続きお客様を中心に考え、より高い価値を提供し、満足と安心をお届けしてまいります。

※1 「顧客中心主義経営(CCRM)特別賞」とは、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)が主催するCRM ベストプラクティス賞(後援:株式会社日本工業新聞社)において、顧客中心主義経営(CCRM:Customer Centric Relationship Management)に向けた効率的かつ効果的な取り組みを実施している企業・組織・団体を称える賞です。

※2 エンタープライズ・アーキテクチャとは、企業のオペレーティング・モデルの統合化や標準化を進め、効率良い組織のビジネス・プロセスを構築するための方法論です。エンタープライズ・アーキテクチャの意図は、組織が如何にして最も効率的に現在および将来の目的を達成するかを決定することです。

以上