

2014年11月12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三つ星を取得
「問合せ窓口」部門では国内唯一の9年連続三つ星を取得

SMBC日興証券株式会社は、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」2014年度調査において、ホームページを評価する「サポートポータル」部門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三つ星を取得いたしました。

「サポートポータル」部門は、2009年度と2011年度以降の4年連続、5回目の取得です。また、「問合せ窓口」部門においては、9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、国内唯一の事例となります。

「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※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ホームページを評価した後、コールセンターの問合せ電話窓口の対応を評価し、「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から星なしの4段階の格付けをするHDI-Japanの年間企画です。当企画は、毎月業界を変更し調査が実施されており、証券業界は2014年9、10月に調査が行われました。

当社の三つ星取得について、HDI-Japan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(ホームページ)

特に初心者向けのコンテンツは充実しており、色々な切り口があり興味を引きやすい。

記載内容が専門用語に偏らず分りやすい絶妙な文章であることが印象的で、まさにかゆいところに手が届く。

-「問合せ窓口」部門(コンタクトセンター)

すぐに繋がり直接担当者が出るのでやはり気持ちが良い。キャンペーン情報や顧客に必要な情報はこちらが確認しなくても積極的に提供してくれる。再度問合せたり確認したりする必要がなく、顧客は時間が無駄にならない。

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 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(世界で50,000の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位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でき、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