

2015年11月11日  
SMBC日興証券株式会社**「問合せ窓口格付け / サポートポータル」調査で最高評価となる三つ星を獲得**  
**「問合せ窓口」部門では国内唯一の10年連続三つ星を獲得**

SMBC日興証券株式会社は、HDI-Japan<sup>※1</sup> が提供するサポートサービスの格付けである「問合せ窓口格付け / サポートポータル」2015年度調査において、電話窓口を評価する「問合せ窓口」部門及びホームページを評価する「サポートポータル」部門で最高評価となる三つ星を獲得いたしました。

「問合せ窓口」部門の調査は2006年より開始されており、当社は初年度から10年連続で三つ星を獲得しています。これは調査が開始されて以来、国内唯一の事例となります。また、当社のホームページは2015年8月に全面リニューアルをしており、今年度の「サポートポータル」部門の評価において、リニューアル後も引き続き三つ星を獲得し、5年連続6回目の獲得となります。

**【問合せ窓口(コンタクトセンター)】**

国内唯一、10年連続獲得

**【サポートポータル(ホームページ)】**

5年連続、6回目の獲得

「問合せ窓口格付け / サポートポータル」調査は、クオリティ評価・パフォーマンス評価・サポートポータル評価<sup>※2</sup>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電話対応とホームページを評価し、「問合せ窓口」及び「サポートポータル」の部門ごとに最高評価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2015年9、10月に調査が行われました。

当社の三つ星獲得について、HDI-Japanより以下の評価を頂いております。

**-「問合せ窓口」部門(コンタクトセンター)**

自動音声応答がなく直接担当者と話せ、担当者が前向きに対応してくれるうえに、的確に分かりやすく説明してくれるので通話時間は長く感じることなく、またどんな問合せも初回で解決でき、パフォーマンスはよく満足度も高い。プラスアルファの情報提供もあった。

**-「サポートポータル」部門(ホームページ)**

よくある質問はカテゴリ分けされており見つけやすく、また文字だけでなく動画で学べるセミナーや図や表など、初心者にも分かりやすく顧客視点で作られている。検索機能はトップページだけでなく、用語集の中やよくある質問の中にも用意されているので使いやすい。

当社は、「いっしょに、明日のこと。」をブランドスローガンに、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 【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。

## 【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。

以上