



2016年7月26日
SMBC日興証券株式会社

「カスタマーサポート表彰制度 2016」において最優秀賞を受賞

SMBC日興証券株式会社は、公益社団法人企業情報化協会^{※1}が主催するカスタマーサポート表彰制度「Best Customer Support of The Year 2016」^{※2}において最優秀賞を受賞しました。同表彰制度における最優秀企業の選出は、初めての事例となります。

今回の受賞は、営業店・コンタクトセンター・オンラインの連携による資産形成層へのサポートの拡充及び関係構築の取り組みが高く評価されたものです。当社ではお客様が利用する電子デバイスの多様化に対応したチャットサービスの開始や口座開設アプリの導入などオンラインサービスの整備や、お客様情報を収集、分析した結果を営業店・コンタクトセンターが活用することで、お客様一人ひとりのニーズに最適な情報の提供に取り組んでいます。



Best Customer Support
of The Year 2016

同協会は当社の受賞理由について以下のようにコメントしています。

「同社の取り組みは、超低金利時代の到来などにより、将来に備えた自助努力による資産形成の必要性が高まる中、投資家への情報提供と、自社の持続的な成長の双方を同時に実現しており、顧客満足度に加え、オンライン口座純増数、資産導入額、収益など、多角的な指標において大きな効果を上げている。」

当社は「いっしょに、明日のこと。」をブランドスローガンに、今後も引き続きお客様を中心に考え、より高い価値を提供し、信頼と安心をお届けしてまいります。

※1 企業の情報化に関する調査研究及び開発を行い、その成果の普及、並びに実施を促進することにより、わが国の社会・経済及び産業の健全な発展に寄与することを目的とする団体です。

※2 公益社団法人企業情報化協会が主催し、顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的試みを行い、顧客満足度の向上や課題解決を図ることによって経営に優れた貢献をし、成果をあげたと認められる企業・団体を顕彰する表彰制度です。詳しくは <http://www.jiit.or.jp/cc/award.html> をご覧ください。

以上