

2017年7月28日  
SMBC日興証券株式会社「カスタマーサポート表彰制度 2017」において優秀賞を受賞

SMBC日興証券株式会社は、公益社団法人企業情報化協会<sup>※1</sup>が主催するカスタマーサポート表彰制度「Best Customer Support of The Year 2017」<sup>※2</sup>において優秀賞を受賞しました。同表彰制度において8年連続の受賞となり、国内唯一の事例です。

Best Customer Support  
of The Year 2017

優 秀 賞

公益社団法人企業情報化協会

当社はカスタマーサポートに従来の電話や E メールに加え、WEB チャットや LINE を活用することで、投資経験豊富なお客さまだけでなく、投資初心者や未経験のお客さまも含め、幅広いお客さまが気軽にご利用いただけるよう、サービスの拡充に取り組んでまいりました。また、AI チャットボットの導入において、WEB チャットや LINE 対応のノウハウを活用することで利便性の高い無人サポートを提供しており、今後は夜間や休日を含めた 24 時間 365 日のサポートの実現を目指しております。今回の受賞は、従来から高く評価されている営業店・コンタクトセンター・オンラインの連携によるお客さまサポートとあわせて、最高の顧客体験の実現を目指すとともに、業務の効率化により「働き方改革」の推進に寄与するこれらの取り組みが評価されたものです。

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。

「すべての年代のお客さまに対して、より快適に問い合わせができる方法を追求し、サービスを提供していることや、コンタクトセンターが持つノウハウを AI チャットボットにも活かし、業務の効率化を実現していることは、他の見本となる取り組みである。」

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さまを中心に考え、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

※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