



2018年1月17日
SMBC日興証券株式会社

「HDI 問合せ窓口格付け」のチャットサポートで国内初の三つ星を獲得

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調査である「問合せ窓口格付け」調査において、チャットサポートで国内初となる最高評価の三つ星を獲得いたしました。また、当社は、これまで電話サポート、WEB サポートにおいても三つ星を獲得しており、合わせて 3 チャンネルでの三つ星獲得は、唯一の事例です。



チャットサポートの格付けは、2016 年より開始されており、HDI 格付け専門審査員がお客さま目線で企業のチャットサポートにおけるお客さま対応をクオリティ評価、パフォーマンス評価^{※2} の観点から調査し、最高評価の三つ星から星なしの 4 段階で格付けします。

当社では、スマートフォンやタブレット端末、ソーシャルネットワークサービスやメッセージングアプリの普及に伴うコミュニケーションの変化を捉え、従来の電話や E メール以外に WEB チャットや LINE、AI チャットボットなど、お客さまがお気軽にお問い合わせいただけるお客さまサポートチャネルの拡充を図っております。

また、これら先進のテクノロジーをお客さまサポートに導入するにあたり、従来の電話サポートで培ったノウハウを活用し高品質のサポートを提供することで、より一層、お客さまの満足度向上を目指しており、今回の調査では WEB チャットによるお客さまサポートにおいて、そのクオリティとパフォーマンスを高く評価されました。

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 HDI (Help Desk Institute、本部: アメリカ合衆国コロラド州、以下 HDI) は IT サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体であり、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。HDI は 1989 年に米国に設立され、現在のビジョンは「卓越したカスタマエクスペリエンスでビジネスを成功させる」ことです。また HDI は業界で最も成功している「HDI 国際年次カンファレンス」をカスタマサービス・テクニカルサポートプロフェッショナル向けに開催しています。HDI はそのメンバーを中心として運営を行い、どのベンダーからも中立で、人的ネットワークや情報共有を促進します。HDI は世界で 50,000 を超える会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に 100 の支部/地区会を有しています。

※2【クオリティ評価項目】

1. サービス体制
 - ・ 一ヶ所に問合せれば用が足り、顧客に協力的で、素早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
2. 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
3. 対応スキル
 - ・ 顧客の文章をよく読み顧客の表現にうまく合わせることができ、また書き方ははっきりして簡潔か
 - ・ 交渉時の対応は適切か
 - ・ 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
4. プロセス/対応処理手順
 - ・ 対応時の手順<挨拶、質問する、解決する、終了するなど>はよいか
 - ・ 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
 - ・ 転送、保留、他チャネルへの切り替えは適切か
5. 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】

1. 平均応答速度
 - ・ 返事が返ってくるまで顧客が待っている時間は長すぎないか
2. 放棄率
 - ・ 返事がないのであきらめてしまう顧客の発生頻度 (返事がないセンターほど悪い)
3. 対応時間
 - ・ 適切な時間で得られるか
4. 初回コンタクト解決率
 - ・ 初回のコンタクト(1回の対応)内で問題や依頼は解決されたか
5. 顧客満足度
 - ・ 製品およびサービスの満足度は

以上