

各位

東京都港区六本木一丁目6番1号
株式会社SBI証券
代表取締役社長 高村 正人
問合せ先: 経営企画部 小川 裕之
電話番号: 03-5562-7210(代表)

「コンタクトセンター・アワード 2015」 「最優秀ピープル部門賞」受賞のお知らせ ～史上初となる5年連続の「最優秀賞」受賞！！～

株式会社 SBI 証券(本社: 東京都港区、代表取締役社長: 高村正人、以下「当社」という。)は、「コンタクトセンター・アワード 2015」(主催: 株式会社リックテレコム コンピューターテレフォニー編集部、共催: イー・パートナーズ有限会社)において、「最優秀ピープル部門賞」を受賞いたしましたのでお知らせいたします。なお、本受賞は、史上初の5年連続5回目の最優秀賞受賞の快挙となります。

「コンタクトセンター・アワード 2015」は、コンタクトセンター(コールセンター)の運営上の課題に対して行った活動及び成果を発表し、審査員による審査及び参加企業による相互審査を経て、優れた取組みを決定する業界唯一の開かれた表彰制度です。このたび、当社は、コールセンターの資産である人材に関する施策と成果に焦点を当てた取組みの審査を行う「ピープル部門」に、『エスカレーション率を限りなく“ゼロ”に近づけた新人研修プログラム』と題する施策で参加し、最優秀ピープル部門賞を受賞いたしました。

当社では「高品質」なオペレーターを「効率的に」育成するべく、新人研修プログラムを刷新し、2つの施策を導入いたしました。

1つ目の施策として、コールセンターの紹介動画を作成し、研修中に流すことで働く動機づけをおこないました。新入オペレーターの多くは証券会社にはなじみがないため、動画を活用することで働くイメージを持たせました。

2つ目の施策として、フラッシュ形式による会話トレーニングを行うことで、お客さまの言葉に自然に対応する訓練をおこないました。新入オペレーターの特徴として、お客さまのとっさの言葉に対応できず、スムーズに言葉を返すことが難しいという問題がありました。そこで、お客さまの言葉をピックアップし、フラッシュ形式で100通りの初期対応をおこなう訓練を取り入れました。これらの取組みの結果、新人の離職率は50%改善、エスカレーション率^{*}は70%削減されました。さらに、研修終了後3ヶ月間にお客さまから「ありがとう」をいただいた割合は、施策導入前の195%に上昇し、顧客満足度の向上も実現いたしました。

このたびの同部門の最優秀賞である「最優秀ピープル部門賞」の受賞は、このオペレーターの研修制度について、生産性向上とともに対応品質向上を実現した取組みが評価されたものです。

当社は顧客中心主義の経営理念のもと、今後もお客さまにさらに満足度の高いサービスをご提供することを目指して、さまざまな取組みを実施してまいります。

※ エスカレーション率とは、一次対応のオペレーターの処理能力を超え、顧客の問題・要望等の解決が困難なコールを、オペレーターがSVや上長などに転送し、引き継ぐこと。また、顧客から対応者を変えることを要望(要求)された場合も含む。

<金融商品取引法に係る表示>

商号等 株式会社SBI証券 金融商品取引業者

登録番号 関東財務局長(金商)第44号

加入協会 日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、一般社団法人第二種金融商品取引業協会

<手数料等及びリスク情報について>

SBI証券で取り扱っている商品等へのご投資には、商品毎に所定の手数料や必要経費等をご負担いただく場合があります。また、各商品等は価格の変動等により損失が生じるおそれがあります(信用取引、先物・オプション取引、外国為替保証金取引では差し入れた保証金・証拠金(元本)を上回る損失が生じるおそれがあります)。各商品等への投資に際してご負担いただく手数料等及びリスクは商品毎に異なりますので、詳細につきましては、SBI証券WEBサイトの当該商品等のページ、金融商品取引法に係る表示又は契約締結前交付書面等をご確認ください。

本プレスリリースに関するお問い合わせ先： 経営企画部 広報担当 緒方・毛利 03-5562-7215