

各 位

東京都 港区 六本木 一丁目6番1号
株式会社 S B I 証券
代表取締役社長 高村 正人
問い合わせ先：経営企画部 鈴木 建
電話番号：03-5562-7210 (代表)

「コンタクトセンター・アワード2013」
「最優秀オペレーション部門賞」受賞のお知らせ
～史上初となる3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2013」（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、「最優秀オペレーション部門賞」を受賞いたしましたのでお知らせいたします。当社は前々回の同アワードで「最優秀ピープル部門賞」を、前回の同アワードで「最優秀オペレーション部門賞」を受賞しており、3年連続での最優秀賞の受賞は、同アワード始まって以来、初の快挙となります。

記

「コンタクトセンター・アワード2013」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および成果を発表し、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、今回で10回目の開催となります。当社は前々回より同アワードに参加しております。前々回は人材に関する施策と成果に焦点をあてた「ピープル部門」において「最優秀ピープル部門賞」を、前回は運営効率・品質を高めるための施策と成果に焦点をあてた「オペレーション部門」において「最優秀オペレーション部門賞」を受賞いたしました。

今回当社は、コールセンターでの運用効率・品質を高めるための施策と成果に焦点をあてた取組みの審査を行う「オペレーション部門」に、「品質を維持したまま生産性を向上させるKPIマネジメント」をテーマとして参加し、最優秀賞を受賞いたしました。

当社コールセンターでは、2008年より、お客様満足度を測る指標としてお客様からいただいた「ありがとう」を集計し指標化した「ありがとうコール」という品質向上の取組みを実施しております。このたびの同部門の最優秀賞である「最優秀オペレーション部門賞」の受賞は、このお客様満足度向上の取組みに加えて、「平均対応時間」などの生産性に関する指標を組み合わせたマトリクスを導入し電話応対を継続的に改善することで、応対品質向上とともに生産性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、今後もお客様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、様々な取組みを実施してまいります。

<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

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