

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 2014」 「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4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 2014」(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。なお、本受賞は、史上初の4年連続4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 2014」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、『ナレッジツールを活用した音声研修の導入 ～コスト「0」で実現した業務効率化～』と題する施策で参加し、最優秀オペレーション部門賞を受賞いたしました。当社のナレッジツールは、すべての取扱商品やサービスについての情報が格納され、合計約1,000項目、約10,000ページもの膨大な情報を有しております。当社では、お客さま対応時にオペレーターが実際に利用するこのナレッジツールに音声吹き込み研修に利用することで、これまでの集合研修と比較して時間的・人的制約に縛られず、オペレーター自らが空き時間に効率的な研修を行えるようになりました。また、ナレッジツールの利用により、実際の間合せ状況に即した実践的な研修を行うことができるようになり、対応品質の向上も実現いたしました。

当社コールセンターでは、2008年より、お客さま満足度を測る指標としてお客さまからいただいた「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、このお客さま満足度向上の取組みに加えて、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。

また今回より、お客さま志向のコンタクトセンターを構築した管理者を個人表彰する「リーダー・オブ・ザ・イヤー」制度が始まりました。本制度では、さまざまな業種・業界のコールセンターの管理者のうちから10名が「リーダー・オブ・ザ・イヤー」として表彰されますが、当社コールセンターからも品質管理責任者が「リーダー・オブ・ザ・イヤー」に選出・表彰されました。

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。

<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

<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 03-5562-7215