

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

## 「2017 CRM ベストプラクティス賞」受賞のお知らせ ～メールによる顧客対応の品質強化モデルが評価され、2年連続の受賞！！～

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」)は、一般社団法人 CRM協議会(事務局:東京都新宿区 会長:藤枝純教、以下「CRM協議会」)が主催する「2017 CRM ベストプラクティス賞」を受賞いたしましたので、お知らせいたします。

「CRM ベストプラクティス賞」は、“顧客中心主義経営(CCRM/Customer Centric Relationship Management)”の実現を目指し、より先進的なCRMを実践し成果をあげている企業・官公庁・団体をCRM協議会が公募し、CRM推進の先進事例として選定・表彰する制度です。CRM推進のモデルケースとして、社会に広く役立てることを目的として2004年より実施されております。このたび、当社が「2017 CRM ベストプラクティス賞」を受賞した理由として、CRM協議会が発表したコメントは以下の通りです。

### ■ メールによる顧客対応の品質強化モデル

昨年は、独自に作り上げたKPI「ありがとう率※」を活用した取り組みで、コールセンターにおけるオペレーターの電話対応品質向上とモチベーション向上を実現した。今年度は、メール対応における回答品質向上の実現を目指し、「お客様からのメールを見る・読むのではなく、心を傾けて読む」「お客様の質問に答えるのではなく、期待・気持ちに応える」という基本方針を“心得”として徹底した。また“文章記述トレーニング”と“モニタリング”も併せて実施することで、回答定型文一辺倒ではない顧客の心情に合わせた文面で、お礼メールの増加等の効果を上げている。



このたびの「2017 CRM ベストプラクティス賞」の受賞は、当社コールセンターのお客さまの心情に寄り添ったメール対応の取組みが、先進的なCRMの実践事例として高く評価されたものです。当社は、お客さまに安心してお取引いただくため、日々サポート体制の向上に努めており、さまざまなチャレンジを積極的に行ってまいりました。当社は、今後も「顧客中心主義」の経営理念のもと、「業界屈指の格安手数料で業界最高水準のサービス」の提供に努めてまいります。

※当社独自に考案した「ありがとう率」は、お客さま対応時に「ありがとう」という感謝やお褒めの言葉をいただいた対応について、質・量を勘案した「ありがとうポイント」を集計し、電話対応件数で除して算出します。「ありがとうポイント」の集計においては、AI(通話内容自動テキスト化&要約エンジン)等も利用して、客観的な評価を行なっております。

<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、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、取引所CFD(くりっく株365)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・武田・安岡 03-5562-7215