

2018年7月18日

各 位

住信SBIネット銀行株式会社

平成30年度（第5回）サービス・ホスピタリティ・アワード
特別賞（アクティブ運営賞）受賞のお知らせ

住信SBIネット銀行株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：円山 法昭、以下「住信SBIネット銀行」という）は、公益社団法人企業情報化協会主催（経済産業省後援）のサービス・ホスピタリティ・アワードにおいて『特別賞（アクティブ運営賞）』を受賞しました。



サービス・ホスピタリティ・アワードは、わが国の産業界ならびに行政機関などのIT活用によるサービス・ホスピタリティへの取り組みにおけるサービス生産性向上やCS向上のための効果的ビジネスモデルの構築・促進を目的として、“顧客満足度アップ、社員意識の向上や離職率の低減、さらに収益性への貢献など、単に顧客サービスの改善を図ったというだけでなく、組織全体の戦略目標に沿った成果を挙げた”という点で他社の模範となると認めうる企業・団体・機関を表彰するものです。

当社は、お客さま中心主義を貫くカスタマーセンター（以下、CC）運営の高度化の取り組みとして、「お客さま」へのサービス向上にのみフォーカスするのではなく、CCで働く「役職員」、運営する「CC」の三者すべてが幸せになることを目指すとともに、CCで収集したお客さまの声に対する取り組みが組織内に閉じることなく、企画部フィデューシャリー・デューティ推進室と連携した取り組みのフレームワークによって、経営層を組み込むなど実効性が高くかつ緻密に構築されたものである点等が評価されました。

■ 平成30年度（第5回）サービス・ホスピタリティ・アワード

<http://www.jiit.or.jp/information/detail/info5465.html>

■ 特別賞について

当賞は、サービス・ホスピタリティ施策を企業活動に効果的に適合させることにより、顧客支持拡大の実現はもとより、企業体質の変革や生産性の飛躍的向上を達成し、経営革新の手段として優れた活用を実現されたと認定された場合に授与するものです。

<http://www.jiit.or.jp/cc/award-service.html>

住信SBIネット銀行は、お客さまに常にご利用いただける「あなたのレギュラーバンク」を目指して、更なる利便性の向上と社会の発展に寄与する新しい価値の創造につとめてまいります。

以上