

2024年10月11日

各位

株式会社 SBI 証券

「コンタクトセンター・アワード 2024」 「最優秀オペレーション部門賞」受賞のお知らせ

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、「コンタクトセンター・アワード 2024」(主催:株式会社リックテレコム「月刊コールセンタージャパン」、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」を受賞しましたのでお知らせします。



「コンタクトセンター・アワード 2024」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、「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取組みの審査を行う「オペレーション部門」に、『固定観念をくつがえせ! ~三方よしのガイダンス細分化に挑戦~』と題する施策で参加し、「最優秀オペレーション部門賞」を受賞しました。

当社はネット証券という性質上、お客さまとの唯一の接点であるカスタマーサービスセンターの品質の向上に積極的かつ継続的に取り組んできました。「顧客中心主義」の経営理念のもと、「業界最低水準の手数料で業界最高水準のサービス」の提供に努め、その結果、当社および証券総合口座を提供する SBI グループの証券各社は、2024年7月時点で、「国内初となる証券総合口座 1,300万口座」を達成しました。顧客基盤の拡大を受けて、カスタマーサービスセンターでのサポートの需要も高まっていることから、これまで以上に多くのお問い合わせに対して、より高い品質で対応できるよう、お問い合わせチャネルの高度化、サポート体制の増強に努めています。

当社にとっての「三方よし」とは、「お客さま」「オペレーター」「会社」の三方にとって良い運営のことを指します。お客さま満足度の低下、オペレーターの離職増加、会社の人員不足といった問題は、1人のオペレーターがすべてのお問い合わせに対してワンストップ回答しなければならないといったマルチスキルに依拠する電話ガイダンスに起因していると考えられるため、当社はこれまでの固定観念を捨て、ガイダンスの細分化を検討しました。既存ガイダンスの見直しを行い、ガイダンスを細分化した結果として、適切なオペレーターへの電話の振り分けや研修期間の短縮につながり、「三方よし」の実現につながりました。

その中でより顧客体験価値の向上を目指すために、2023年10月から「[お問い合わせ内容の事前入力サービス](#)」を開始しました。当社WEBサイトから事前に質問内容を選択することでお客さまのお困りごとを特定し、適切な窓口へと誘導することが可能となり、お問い合わせ内容の把握から問題解決までの時間を大幅に短縮することにつながっています。

「お問い合わせ内容の事前入力サービス」ご利用のメリット

- ・WEB上で事前に入力いただいた内容がオペレーターに連携されるため、用件がスムーズに伝わります。
- ・お問い合わせ内容に応じて、より適切なオペレーターに繋がるため、スムーズな回答が可能です。
- ・画面操作など、お客さまのしている画面を確認しながら適切なご案内ができます。
- ・ご覧いただきたいページのURLなどのメッセージをお送りすることができます。

このたびの「最優秀オペレーション部門賞」の受賞は、既存ガイダンスの見直しや「お問い合わせ内容の事前入力サービス」の導入が運営効率及び品質の向上を実現した取組みとして評価されたものです。

当社は、今後も「顧客中心主義」の経営理念のもと、お客さまにご満足いただけるサービスを追求し、インターネットを通じてさまざまな商品やサービスを提供することで個人投資家の皆さまの資産形成を支援していきます。

<金融商品取引法等に係る表示>

商号等 株式会社 SBI 証券 金融商品取引業者、商品先物取引業者
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、一般社団法人日本 STO 協会、日本商品先物取引協会

<手数料等及びリスク情報について>

SBI証券の証券総合口座の口座開設料・管理料は無料です。

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、商品先物取引、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、金融商品取引法等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。
