

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

「コンタクトセンター・アワード 2016」 「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6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 2016」(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、史上初となる6年連続6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 2016」は、企業で運営されているコールセンター(コンタクトセンター)における業務改善の取り組みを申請し、参加者同士が相互に評価しあうオープン形式の表彰制度です。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り組みの審査を行う「オペレーション部門」に、『顧客向け“リモートサービス”を活用したロールプレイングの効率化』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。

同施策では、お客さまへのご案内の際にオペレーターが用いるリモートサービス※をコールセンターの新人研修に活用することで、オペレーター育成の効率化および新人オペレーターの対応品質の向上を図りました。従来の研修では、1名の新人オペレーターに対し、お客さま役と新人の隣で指導する先輩オペレーターの2名体制でロールプレイング研修を行っていましたが、研修中にはお客さまの対応人員が減少してしまうという問題がありました。この問題に対し、先輩オペレーターがリモートサービスを活用しPC画面を共有することで、お客さま役と新人指導の一人二役が可能となり、少数のオペレーターでのロールプレイング実施が可能となりました。

また、リモートサービスの録画機能を用いることで優れたオペレーターの対応が視聴可能となるほか、集合研修で使用した動画の試聴もできるなど、自主学習ツールとしても同サービスを活用しております。

これらの取り組みの結果、ロールプレイング研修実施日の対応可能件数が約500件増加したほか、新人オペレーターの平均保留時間が31%削減されるなど、コールセンター全体の生産性と対応品質の向上を実現しました。このたびのオペレーション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、このリモートサービスの新人研修への活用が、運営効率および対応品質の向上を実現した取り組みとして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、さまざまな取り組みを実施してまいります。

※ リモートサービスとは、オペレーターが電話中にお客さまの実際のPC画面を見ながら、操作・設定方法等のサポートができるサービスです。

<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。
