

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 2017」
「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7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」)は、「コンタクトセンター・アワード 2017」(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7年連続7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 2017」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、『お客様の性質が判れば対応が変わる!～“DiSC®”を活用したタイプ別対応術～』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コールセンターの品質の向上に積極的に取り組んでまいりました。このたび、社内研修からの気付きをお客さま対応にも応用することでお客さまとの意思疎通を円滑に進め、運営効率及び対応品質の向上を実現いたしました。

コールセンターにおいて、リーダー研修の一環としてDiSC®理論を用いた研修を行った際、社内の人間関係を円滑にすることができるのであれば、お客さまとのコミュニケーションにも応用できるのではないかと、という気付きから今回の新たな取組みが生まれました。DiSC®とは、人間の行動特性を「D、i、S、C」すなわち、「D」=主導型(Dominance)、「i」=感化型(influence)、「S」=安定型(Steadiness)、「C」=慎重型(Conscientiousness)の4つに分け、自分や他者のタイプを理解し、違いを把握することで意思疎通を円滑に進めることができるという理論です。効果的なアプローチ方法としては、例えばDタイプのお客さまには結論から先に述べ素早い対応を心がける、iタイプのお客さまには感情を込めて親身に対応する、Sタイプのお客さまには急かさず相手の話を促しながら聞く、Cタイプのお客さまには数字などで根拠を確実に示すことなどが挙げられます。オペレーターが、自身の対応を振り返り、改善するための研修にDiSC®を取り入れることで、特に新入オペレーターのありがとう率※が59.5%と導入前に比べ3.4%向上いたしました。また、新入オペレーターだけでなく、オペレーター全体で、それぞれのタイプのお客さまにどのように対応するか、ディスカッションを行い共有する研修も行いました。これにより、お客さまのニーズの把握

握から回答・解決に至るまでの無駄を削減し、一通話あたりの平均対応時間を約 8%削減することに成功いたしました。

このたびの「最優秀オペレーション部門賞」の受賞は、社内研修及び顧客対応への DiSC®の活用が、運営効率及び対応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、「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。
