

2019年10月21日

各位

株式会社 SBI証券

**「コンタクトセンター・アワード 2019」  
「オペレーション部門賞」受賞のお知らせ  
～史上初となる8回目の入賞！！～**

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 2019」(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、「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8回目の入賞となります。

「コンタクトセンター・アワード 2019」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、『音声認識システムを使い倒せ！～生産性だけじゃない！品質・モチベーションも向上させた7つの施策～』と題する施策で参加し、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、2017年から導入している株式会社アドバンス・メディアの音声認識システム「AmiVoice」を徹底的に活用することで、生産性や品質の大幅な向上を実現するとともに、オペレーターのモチベーションの維持・向上などの成果を収めることができました。例えば、電話対応に夢中になって書類発送などの手続きをすっかり忘れてしまう、丁寧に話そうとし過ぎて二重敬語や不適切な言葉遣いになってしまうといった課題に対してはリアルタイムでポップアップを表示して注意を促したり、品質向上のために毎月一度行うモニタリングでは声の大きさやテンポを音声認識システムでも採点することで、より客観的な評価が可能となりました。

■音声認識システム「AmiVoice」を活用した施策

- 施策1 「正しい言葉使い」による品質向上
- 施策2 「タイプ別顧客対応術」による品質向上
- 施策3 「リアルタイム検索サポート」で該当商品を即時に検索することで生産性・品質の向上
- 施策4 「KPIの整合性」で運営管理向上
- 施策5 ミスゼロへの取組み強化
- 施策6 感謝や称賛の言葉を「見える化」しモチベーション向上
- 施策7 モニタリングの効率化

このたびの「オペレーション部門賞」の受賞は、潜在的な課題を事前に分析し、その対応策として音声認識システム「AmiVoice」の活用が、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、「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。

<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。