

# お客様へのお知らせ

[2020年のお客様へのお知らせ一覧に戻る](#)

2020年9月18日

S M B C日興証券株式会社

## 「問合せ窓口格付け / Webサポート」調査で最高評価となる三つ星を獲得

S M B C日興証券株式会社は、HDI-Japan<sup>※1</sup>が提供するサポートサービスの格付けである「問合せ窓口格付け / Webサポート」2020年調査において、電話窓口を評価する「問合せ窓口」部門及びホームページを評価する「Webサポート」部門で最高評価となる三つ星を獲得いたしました。

「問合せ窓口」部門の調査は2006年より開始されており、当社は初年度から15年連続で三つ星を獲得しています。これは調査が開始されて以来、国内唯一の事例となります。また、「Webサポート」部門においても10年連続11回目の三つ星獲得となりました。

### 【問合せ窓口（コンタクトセンター）】



国内唯一、15年連続獲得

### 【Webサポート（ホームページ）】



10年連続、11回目の獲得

「問合せ窓口格付け / Webサポート」調査は、クオリティ評価・パフォーマンス評価・Webサポート評価<sup>※2</sup>の観点から、専門審査員と一般公募ユーザーが顧客の視点で企業の電話対応とホームページを評価し、「問合せ窓口」及び「Webサポート」の部門ごとに最高評価の三つ星から星なしの4段階の格付けをするHDI-Japanの年間企画です。当企画は、毎月業界を変更し調査が実施されており、証券業界は2020年7月に調査が行われました。また、今年は新型コロナウイルス感染症の流行により、クオリティ評価・パフォーマンス評価・Webサポート評価に加え、新しい日常ならではの視点でも評価が行われています。

当社の三つ星獲得について、HDI-Japanより以下の評価を頂いております。

## 「問合せ窓口」部門（コンタクトセンター）

担当者が顧客に適宜質問をすることで、顧客の真のニーズをとらえ素晴らしい。顧客の回答内容に応じて適切な商品を提示するなど、One to Oneの対応ができる。チャットは電話で問合せしているかのようで、文章の丁寧さ、簡潔具体的さがあり非常に快適であった。

## 「Webサポート」部門（ホームページ）

目的のページに辿り着きやすく分かりやすい。また担当者が電話案内時にWebサイトを積極的に活用している。

有人チャットやメールは使いやすくてわかりやすく、サポートページおよびFAQ、LINEによるAIチャットと、セルフサポートの選択肢も充実している。

当社は、「いっしょに、明日のこと。」をブランドスローガンに、引き続きお客さまを中心に考え、より高い価値を提供し、満足と安心をお届けしてまいります。

※1 HDIはITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体であり、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。HDIは1989年に米国に設立され、現在のビジョンは「卓越したカスタマエクスペリエンスでビジネスを成功させる」ことです。またHDIは業界で最も成功している「HDI国際年次カンファレンス」をカスタマサービス・テクニカルサポートプロフェッショナル向けに開催しています。HDIはそのメンバーを中心として運営を行い、どのベンダーからも中立で、人的ネットワークや情報共有を促進します。HDIは世界で50,000を超える会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に100の支部/地区会を有しています。HDI-Japanは日本のサポートサービス業界の要請に応じて、世界のHDIと同じコンセプトで2001年に設立されました。

### ※2 【クオリティ評価項目】

#### ・ サービス体制

1ヶ所に問い合わせれば用が足り、顧客に協力的で、素早く反応よく対応してくれるか。サポート提供が前向きで、進んで支援しようとしており、顧客に敬意を払い礼儀正しいか。

#### ・ コミュニケーション

顧客と親密な関係を築こうとし、顧客に共感しその心理的なニーズにも応えているか。異文化、異業種、地域格差なども考慮し、顧客の質問の確認や質問の言い換えを行っているか。

#### ・ 対応スキル

顧客の話を良く聞き、顧客の話し方にうまくあわせることができ、また話し方ははっきりして簡潔か。交渉や衝突時の対応は適切か。顧客の信頼が得られるプロとしての自信に満ちた対応をしているか。

#### ・ プロセス / 対応処理手順

対応時の手順〈挨拶、聞く、質問する、解決する、終了するなど〉は良いか。顧客に適切に状況を伝え、顧客と一緒に問題に対応しているか。サポート対象外であっても適切な代替案を提供できているか。顧客の電話は適切に転送または保留されているか。

#### ・ 困難な対応

感情的で怒っている顧客の対応は、顧客の話を中断しない、共感する、顧客の名前を使う、感情を吐き

出させるなど前向きで適切か。顧客に不適切な対応をした場合には、言い訳せずに謝っているか。エスカレーション<転送>は顧客の要望に応じて、正しく行われ、また別の人が対応している場合でもその状況が顧客に伝えられているか。

#### 【パフォーマンス評価項目】

- ・ 平均応答速度：つながるまで顧客がまっている時間は長すぎないか。
- ・ 放棄率：つながらないので切ってしまう顧客の発生頻度<保留中、対応中を含め、切りたくなるセンターほど悪い>。
- ・ 対応時間：必要な情報ができるだけ短時間で得られるか。
- ・ 初回コンタクト解決率：初回のコンタクト<1回目の対応>内で問題や依頼は解決されたか。
- ・ 顧客満足度：製品およびサービスの満足度は。

#### 【Webサポート評価項目】

- ・ 見つけやすく使いやすいか  
セルフサービスコンテンツがすぐに見つかる。インシデント / リクエスト対応に素早く利用できる。
- ・ 複数のセルフヘルプ選択肢  
FAQ / ステータス確認 / パスワードリセット / インシデント入力 / サービスリクエスト / バージョンアップ情報 / オンラインマニュアル / コミュニティ / トレーニング / サービスレベル情報 / Eサポートチャネルなど。
- ・ 役立度 / 解決度  
インシデント / リクエストが解決できるか。
- ・ センターとの連携度  
Webサポートとサポートセンターとが一貫したサービスを提供できるか。Webサポートの延長上にサポートセンターがあるか。
- ・ 安心して利用できる  
セキュリティが確保されているか。利用しやすいガイドラインがあるか。

#### 【新しい日常ならではの視点】

- ・ 店舗など対面を避けるためネットでの口座開設とその利用方法
- ・ 非店頭でできる各種手続き方法と所要日数などについて
- ・ つながりにくいコールセンターを補完するコンタクト/顧客対応について
- ・ チャットボット、FAQセルフヘルプで問合せは完結するか
- ・ チャット、Eメールサポートをタイムリーに受けられるか
- ・ 混迷する各マーケットで今後どのようなことが想定されるか

以上