

2013年9月13日  
SMBC日興証券株式会社

**SMBC日興証券、「Best Contact Center of The Year 2013」において優秀賞を受賞**  
**～表彰制度開始以来、初の4年連続受賞～**

SMBC日興証券株式会社は、公益社団法人企業情報化協会が主催する優秀コンタクトセンター表彰制度「Best Contact Center of The Year 2013」※において優秀賞を受賞しました。当社は、2010年に同表彰制度に応募以降、以下の受賞履歴のとおり、最優秀賞また優秀賞を受賞しております。4年連続での受賞は、同表彰制度開始以来、初の事例となります。

**「Best Contact Center of The Year」の受賞履歴**

- 2010年 最優秀賞
- 2011年 優秀賞（最優秀賞は該当なし 優秀賞は2社）
- 2012年 最優秀賞
- 2013年 優秀賞（最優秀賞は該当なし 優秀賞は3社）



公益社団法人企業情報化協会は当社の受賞理由を以下のようにコメントしています。「SMBC日興証券のコンタクトセンターでは、アベノミクス効果による株価変動のため、入電数の予測が難しい状況となっている中、入電数にあわせてリアルタイムマネージメントを確実に行うことで、高い応答率を維持することができている。また昨年と比較してコンタクトセンターの運用がさらに進化しており、顧客満足度調査結果も、昨年同様に高い顧客満足度を維持しており、様々な改善の取組が、顧客からも評価されていることがうかがえる。加えて同社が行っている先進的な取り組みを、社内外に積極的に発信する姿勢なども評価された受賞である。」

当社は、引き続きお客様を中心に考え、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。

※ 公益社団法人企業情報化協会が主催し、コンタクトセンター業務で優れた成果をあげたと認められる企業・団体を顕彰する表彰制度です。詳しくは、<http://www.jiit.or.jp/cc/award.html> をご覧ください。

以 上