

2015年10月27日
SMBC日興証券株式会社**「CRM ベストプラクティス賞」を8年連続受賞**

SMBC日興証券株式会社は、一般社団法人 CRM 協議会^{※1} が選定する「2015 CRM ベストプラクティス賞」^{※2}を受賞しました。また、当社は同賞を2008年から8年連続で受賞しており、その継続的な取り組みと成果に対し、特別賞として「継続賞」も同時に受賞しております。

今回の受賞は、潜在的なお客様を含めた幅広いお客様に対する当社のブランド力・社名認知度の更なる向上を目的に新たに策定したブランドスローガン「いっしょに、明日のこと。Share the Future」のもと、次世代のお客様との関係構築・維持に向けた営業店やコンタクトセンター、IT チャンネルの連携等の態勢整備を高く評価されたものです。



同協議会は「2015 CRM ベストプラクティス賞」の受賞理由について次のように発表しています。「これまで、資産運用に関するニーズへの対応を中心に取り組んできた同社であるが、今回、未来顧客の創造を主目的とした資産形成層の顧客に着目し、関係構築を目指した。資産形成層向けのセミナーやオンラインサービスの拡充、コンタクトセンターとWEBサイトやEメールを連動させたチャンネルミックスアプローチの実践、CA(カスタマーアドバイザー)の設置などによって、顧客との距離を縮める工夫をしている。従来から取り組んできたCRMモデルと、これらの新しい取り組みの融合により、顧客のライフタイムに亘る資産形成を支援する態勢を実現させている。」

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。

※1 一般社団法人 CRM 協議会(事務局:東京都新宿区、会長:藤枝純教)は、日本における CRM (Customer Relationship Management = 企業が顧客と長期的な関係を築く経営手法)のあるべき真の姿を研究・追求し、これを推進すべく、2000年4月に発足した CRM 協議会の活動を引き継いでいる非営利の会員組織です。

※2 CRM ベストプラクティス賞(主催:一般社団法人 CRM 協議会、後援:株式会社日本工業新聞社)とは、顧客中心主義経営の実現を目指し、戦略・組織・オペレーションの観点から顧客との関係を構築し、成果を上げている企業・組織・団体を表彰するものです。本年度の受賞数は15組です。

以上