

カブドットコム証券株式会社  
(コード番号：8703 東証1部)  
代表執行役社長 齋藤 正勝

2003年9月24日

平成15年度「Best Call Center of The Year 2003」受賞

～ 社団法人日本オフィスオートメーション協会から優秀ITユーザ・サポート表彰制度として ～

カブドットコム証券株式会社は、社団法人日本オフィスオートメーション協会が主催する、平成15年度 優秀ITユーザ・サポート表彰制度において「Best Call Center of The Year 2003」を受賞しました。同賞の受賞は、証券会社では初めての受賞となります。



「Best Call Center of The Year 2003」

●カブドットコム証券株式会社 お客様サポートセンター

○NECフィールディング株式会社 カスタマサポートセンター（東京および大阪）

「Best Helpdesk of The Year 2003」

○トレンドマイクロ株式会社 ウイルスバスタークラブセンター

■カブドットコム証券のお客様サポートセンター受賞履歴

カブドットコム証券のお客様サポートセンターは、すべてのお客様にご満足いただけるよう、いつも笑顔と真心を込めた電話やメールでの対応を心がけています。全員が一種証券外務員資格、内部管理責任者資格を取得しています。また、外部機関における各種表彰制度へも適時挑戦しており、過去には財団法人日本電信電話ユーザ協会より以下の表彰を受けています。

・平成14年度「業種別企業電話対応コンテスト」金融部門「優秀賞」/日本電信電話ユーザ協会

・平成14年度「電話対応コンクール 東京都中央地区大会」 「優秀賞」/日本電信電話ユーザ協会

この度の「Best Call Center of The Year 2003」受賞は、これまでの電話対応に関する受賞に加え、当社の顧客対応における取り組みや志向をご評価いただいたものとして大変嬉しく思います。また、これまで叱咤激励を頂いたお客様に感謝すると共に、引き続きお客様にご満足いただける対応によりいっそう磨きをかけて参ります。

■「優秀ITユーザ・サポート表彰制度」について

社団法人日本オフィスオートメーション協会は、平成9年度より産業界における企業・団体各社のヘルプデスクやITサポートに関する技術の向上・要員の育成などを目的として活動している。その活動の一環となる「優秀ITユーザ・サポート表彰制度」は、先進的・独

創的なヘルプデスク／コールセンターの構築・運営を行なっている企業・機関等に対して顕彰を行ない、広く他社の模範となるべく表彰を行なうための制度・仕組みを策定したものの。

平成15年度については、審査委員会（委員長 菱沼 千明：東京工科大学 コンピュータ・サイエンス学部教授・学部長補佐）の厳正な審査のもとカブドットコム証券を含め3社の受賞が決定された。

同協会からは、平成14年度「ITマネジメント賞」を受賞して以来3度目の受賞。

#### ■社団法人 日本オフィスオートメーション協会のコメント

『数年前には存在しなかったネット証券という新しい事業形態をとり、その中でもITを中心にユニークなビジネスモデルを作り上げてきた。少数精鋭を貫き、従業員平均年齢が33歳と若く、組織が小さく、顧客志向に徹し、お客様サポートセンターを中心として経営されている。業務知識、システム及びサポートが一体化しており、これは社会的及び技術的なシステムについての深い見通しと事業化の熱意の上に、新規構想に基づいて創造されたものである。サービスのコンセプトとして「リスク管理追求型」換言すると「"損をしないこと"を重要視するスタイルが"儲かること"に繋がる」を掲げ、システムがそれに沿った内容で構成されている。お客様サポートセンターは顧客との唯一のコンタクトポイントとして戦略的に位置付けられている。社員は証券1種外務員資格試験の他、情報処理及び日本語文章等の資格取得が求められる他、社内外の電話対応コンクールでこれに磨きをかけている。将来展望に関しても、事業特性からターゲットを絞って、方向性を見据えている。以上のように、インフラ・方法論・対応実績は大変優れており、意識も高く、お客様サポートセンターが顧客指向経営の中心になっており、業績の拡大に貢献している。』

弊社関連リンク

- ・ [弊社の特徴](#)
- ・ [弊社の情報](#)
- ・ [お客様サポートセンター](#)