

コンタクトセンター機能強化



三井住友FGの各社ではコンタクトセンターの品質向上を進めている（写真はSMBCCFのコンタクトセンター）

三井住友銀は7月に「コンタクトセンター017」のアジア大会

三井住友フィナンシャルグループ（ＦＧ）は、グループ各社でコンタクトセンターの機能強化を進めている。デジタル化の進展などを背景に、非対面チャネルの活用で顧客との緊密性を高める施策。人工知能（ＡＩ）の活用や応対品質の標準化などを行っている。最近では、三井住友銀行、ＳＭＢＣ日興証券、三井住友カード、ＳＭＢＣコンシューマーフィنانスの各社が相次いで外部機関から高い評価を受け、

を突破。10月23～27日準であることが評価さ

には英国ロンドンの世

界大会にアジア代表と

して出場し、「テクノ
ロジーイノベーション」と「アウトバウンド（架電業務）」の2
部門で金賞、「カスタ
マーサービス」で銀賞
を受けた。

は、格付け会社のHDI
ジャパンによるコー
ルセンタールとウェブサ
ポートの2017年度
調査で、最高評価の三
つ星を受賞した。コー
ルセンタールは国内唯一

同行コンタクトセン
ターはAIの活用により高い対応品質を誇る。AIにより顧客満足度向上や営業への貢献をしている点や、マネジメント方法などの取り組みが世界最高水準に初出場。センター表彰部門で「ストラテジ

「最優秀部門賞」、個人表彰部門で「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」を受けた。

同社では「お客さまを心でエンゲージする能力を磨く研修」や、コールセンターがCX（カスタマー・エクスペリエンス）を強化・向上する運営改革を実施。センターでの運営改革をけん引したフォーユーセンター企画部（大阪）の原田雄介氏も個人表彰を受けた。

SMBBCコンシューマーファイナンス（C

F)は10月末までにCOPC CX規格CS P版リリース6・0aの認証を取得した。2013年から5年連続の認証取得で、ノンバンク業界で初めて。

同社は、1987年に消費者金融業界で初めてコールセンタール設立。当初は25人体制だったが、チャネルの多様化に対応して現在は東京、大阪、福岡の3拠点で約820人まで拡大。同社の広報CSR部は「コールセンタール開設30周年の節目で5年連続の認証を受けられたのは感慨深い。高い応対品質やオペレーションの標準化

が評価された」として
いる。