

大和証券グループは、お客様からの信頼を得るために、付加価値の高いサービスを提供していくことにより、お客様との強固で永続的な信頼関係を構築していきます。

お客様との信頼関係の強化に向けた取組み

■アフターフォローへの積極的な取組み

商品を販売した後のアフターフォローは、お客様と築いた信頼関係を維持するための重要なサービスです。営業員や店頭スタッフに対しては、新入社員向けの「ホスピタリティ研修」を皮切りに、各種の研修を重ね、アフターフォローの重要性を浸透させています。

大和証券の各支店では毎月開催する「投資セミナー」や、インターネット・ライブセミナーなど、お客様向けセミナー等を通じてフォローアップを行っています。2008年度は相場急変に伴い、国内外の相場見通しに関するセミナーを継続的に行いました。また、大和証券のウェブサイトから投資信託会社が発行する臨時レポートが閲覧できるように、お客様へのよりタイムリーな情報発信に努めています。

今後も店頭ハガキやコールセンターに寄せられた声を生かして、お客様へのアフターフォローの充実に努めていきます。

■店頭従業員のお客様対応スキルアップ

店頭でのお客様への対応は、市場や商品の専門知識に加え、お客様への気配りを重視した対応スキルの向上が求められます。そのため、新入社員の段階からお客様対応におけるホスピタリティの大切さを伝えています。店頭スタッフの新入社員に向けて行われる「ホスピタリティ研修」では、基礎編に加えてテーマごとのロールプレイングを中心とした、より実践的な研修を実施しています。また、集合研修のほか、eラーニングを活用した定期的な確認テストを継続的に実施しています。

■従業員教育

大和証券グループは、従業員の教育に注力しています。

大和証券では、従業員教育のより一層の充実と全社徹底を目的として、2007年10月、従来の「人事部研修課」と「支店教育サポート部教育推進課」を統合して「教育研修部」を新設しました。

また、若手営業員向け研修では、具体的な応対ケースを想定したロールプレイングを中心に、より実践的な研修を実施。サテライト放送やテレビ電話システムを活用して、情報発信や研修、勉強会を効率的に行っています。入社から3ヵ月間行われる新入社員研修では、専任のインストラクターに加えて商品本部部署が兼任チューターとして研修に参画する仕組みを取り入れており、従来以上に実践的な商品知識の習得が図れるようにしています。

■コールセンターの取組み

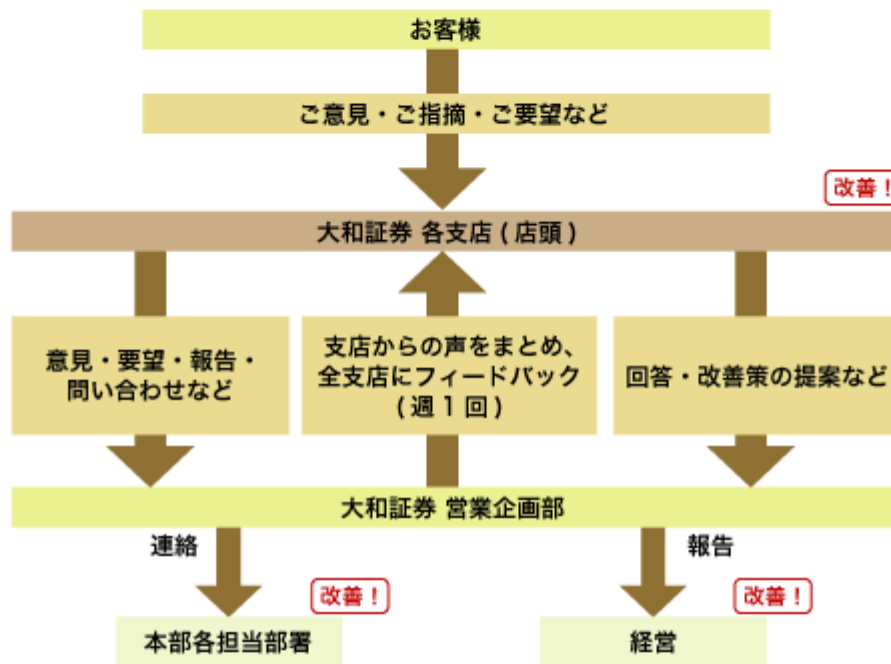
業界最大規模(450席)の体制を整える大和証券のコールセンターは、注文、商品説明、資料請求、各種事務手続きについてのお問い合わせへの対応を行っています。大和証券の2つのお取引コース(「ダイワ・コンサルティング」コース、「ダイワ・ダイレクト」コース)を中心としたビジネスモデルを支える主要チャネルのひとつであり、「お取引チャネル」「お客様サポート」、そしてお客様の声を業務改善につなげる「マーケティング」まで、重要な役割を担っています。

高いクオリティが要求されるコールセンター業務をさらに向上させるため、TSR*1は、研修や定期的なレベル確認を実施しています。

また、大和証券では、コールセンターに寄せられた問題のあった事象について、原因ごとにデータの分析を実施。本部関連部署・営業店への情報発信やフィードバックを行うことで、サービスの向上やお客様対応の改善を図り、お客様満足度向上に取り組んでいます。

* TSR (Telephone Service Representative): 欧米で一般的に使われている専門知識を備えたオペレーターの呼び名。

■お客様からの声を活かす体制



■お客様相談センターの入電状況

大和証券の「お客様相談センター」では、本部がお客様からの声に直に接し、適切かつ迅速に対応することによって、営業店を含めての全社一貫した対応を行っています。「お客様相談センター」への2008年度の入電状況・件数は入電件数、苦情とも微増となりました。これは、秋以降の相場環境の急激な悪化が主な要因と思われる。苦情については毎月の傾向や原因を分析の上、関連各部署とともに改善策を検討し、お客様サービスの向上に努めています。

■お客様相談センターの入電状況

