

【CRM年鑑2009】よりケーススタディのダイジェスト版をご紹介します！
苦情対応に関する
国際規格に基づく苦情対応マネジメントシステムを導入
～ カブドットコム証券株式会社 ～

企業の固定客づくりを促進するCRMは、昨今の顧客中心の市場で生き延びるために、また、世界的な不況を乗り切るためのカギとして注目を集めています。CRMはマーケティングの費用対効果を高めるためのみならず、顧客との信頼関係の中から革新へのヒントを得る手がかりとして、またメーカー・小売・顧客の共栄関係を構築する上でも、必ず貴社の発展に寄与するものと確信しております。

此度は(株)アイ・エム・プレスより現在販売中の【CRM年鑑2009】より厳選したケーススタディのダイジェスト版をご紹介します。本書にはCRM先進企業40社の実態が、具体的にレポートされています。ぜひ本書をご購読いただき、貴社の“CRM力”向上にお役立てください。



仕様：A4ハードカバー、モノクロ、318ページ
発行：2009年3月30日
定価：38,000円(税込み/送料無料)
企画・編集・発行：(株)アイ・エム・プレス
本書のご案内：<http://www.im-press.jp/books/crm09.html>

<カブドットコム証券株式会社>

三菱UFJフィナンシャル・グループ(MUFG)のオンライン証券会社であるカブドットコム証券(株)では、個人投資家を対象に「リスク管理追求型サービス」というコンセプトの下、利便性と安定性を徹底的に追求した独自サービスを提供するとともに啓蒙を図り、「新しい投資スタイル」を提供。株価の低迷などにより株式市場が低調な中でも、着実に口座数を増やしている。同社では2008年5月、国内証券会社で初めて苦情対応に関する国際規格である「ISO10002」の自己適合宣言を実施。同宣言に基づく苦情対応マネジメントシステムを導入し、よりよいサービスの実現に向けた体制の構築に努めている状況だ。

CRMへの取り組みの背景

～ 独自サービス提供を目指し顧客とのコミュニケーションを強化～

同社では前述の通り、「利便性と安定性を徹底的に追求した独自サービスを提供する」ことを経営理念に掲げており、その実現のためには「顧客が何を望んでいるか」を正確に把握することが不可欠であると考えている。

また、顧客の固定化を図る意味でも、インターネット以外のチャネルによる直接コミュニケーションが重

要であると考えており、例えばお客様サポートセンターでは、インバウンドの対応だけでなく、フォローアップ・アウトバウンドの強化に取り組んでいる状況である。

なお、お客様サポートセンターは営業統括部カスタマーセールス課に所属し、スーパーバイザー6名の下に、オペレーター32名を配する体制で運用。平日8時から17時に有人対応を行うほか、IVRによる年中無休24時間対応を行っている。

CRM施策の現況 ～「ISO10002」の自己適合宣言を実施～

同社では2003年4月、「ISO9001」（品質マネジメントシステムの国際規格）による経営フレームワークを導入し、苦情対応・要望の反映などの管理・改善を継続的に実施してきたが、さらに2008年5月7日付けで、国内証券会社では初めて苦情対応に関する国際規格である「ISO10002」の自己適合宣言を実施。同宣言に基づき苦情対応マネジメントシステムを導入し、よりよいサービスの実現に向けた体制の構築に努めている。ちなみに「ISO10002」とは、顧客から電話・eメール等で寄せられる「苦情（クレーム）、要望、賛辞」などに対し、企業としての対応のプロセスを定めたISO（国際標準化機構）の国際規格である。

同社が「ISO10002」に基づいて構築した仕組みは、お客様サポートセンターなどに寄せられた顧客をはじめとするステークホルダーの声を、「通常問合せ」「クレーム（苦情）」「要望・提案」「感謝・賛辞」の大分類、さらに21項目の小分類によってコンタクト・リーズン別にセグメント。その内容・件数に、各顧客の預かり資産や取引実績によって設定される「お客様スコア」を加味して、改善項目のプライオリティを検討し、必要に応じて改善を実施。検討・改善の結果を「週次報告書」「マネージメントレビュー（月次）」などで社内各部署に発信するだけでなく、Webサイト上の「サポートセンターレポート（月次）」「品質管理委員会報告（半期毎）」などで顧客に対してもフィードバックするというもの。・・・（以下続く）

本ケーススタディのさらなる情報は以下のサイトへ！
CRM 先進企業 40 社の実態が満載！
「アイ・エム・プレス」 Web サイトはこちら！

<http://www.im-press.jp/index.html>

インターネットが企業と生活者、そして企業と企業をつなぐ時代。従来からの競合の概念は大きく変化し、顧客主導型経営の重要性が叫ばれています。月刊『アイ・エム・プレス』では、このような“変革の時代”に勝ち残るための顧客づくりのヒントを、年間定期購読システムによりお届けしております。

< 株式会社アイ・エム・プレス >

代表取締役社長： 西村道子 / 設立： 1989年10月19日

業務内容： 出版、セミナー企画、調査、編集

〒113-0033 東京都文京区本郷 2-3-6 聖台ビル 5F

TEL：03-3815-8991 / FAX：03-3815-8957

URL：<http://www.im-press.jp/>

< 本リリースに関する問い合わせ先 >

(株)アイ・エム・プレス 編集部 / 販売促進 までお気軽にお問い合わせください。

