

## 松井証券

## 業界トップクラスの松井証券様顧客サポートを15年間運営 さまざまな第三者評価機関から高評価

### 導入背景

松井証券様はさらなる事業拡大を見越し、サポート体制の大幅な増強を検討され、札幌センターの開設を決定されました。センター開設にあたっての最大の課題は、**証券外務員の有資格者の確保**でした。証券系コンタクトセンターでは必須の資格であり、初年度は**100名の確保**が必要とされました。

### 導入サービス

トランスコスモスは、独自のオペレーター育成スキームを開発。資格を必要としない業務を担当しながら、資格取得に**必要なスキルを習得**していける**カリキュラム**を策定しました。その結果、**目標数の有資格者を育成**することができ、開設後短期間で、問い合わせ窓口稼動を実現させました。

### 導入効果

開設当初、東京と札幌の二拠点で運営していましたが、2016年現在、サポートのすべてを札幌に集約しており、**毎月30,000件**の問い合わせに対応しています。松井証券様のサポートセンターは、HDI-Japan主催問い合わせ窓口格付けの証券業界部門で、**5年連続最高評価“三つ星”**を獲得するなど、各評価機関から**高い評価**を受けています。

### 当社経営方針「顧客中心主義」をともに実践し 業界一のサポートセンター運営を支援いただいています

トランスコスモスさんと共同で立ち上げた札幌のコールセンターはおかげさまで開設10年を迎えました。スタッフ数も当初の30名から200名になり、全国の100万口座のお客様をサポートしています。立ち上げ当初は主に正社員が管理職を務めていましたが、きめ細やかな育成と意欲溢れるスタッフ達の成長により、今ではほぼ全て現地スタッフで管理・運営しています。独自の研修ノウハウに加え、継続的な人材育成によってセンターが持続的に発展し、スタッフ個人の成長がお客様のご満足、ひいては会社の成長にも繋がっています。大切なお客様に永くご愛顧いただけるよう、これからも二人三脚で進んでいきたいと考えています。



顧客サポート部長  
今井 崇人 様

証券系コンタクトセンター  
毎月**30,000**件のお問い合わせに対応

証券外務員有資格者  
**100**名育成

各第三者評価機関から  
**高評価**獲得

## 国内初の本格的インターネット株取引サービス「ネットストック」をサポート

ネット証券最大の松井証券株式会社様(以下、松井証券様)は、1998年より国内で初めて本格的インターネット株取引サービス「ネットストック」を開始されました。その際、会員ログイン方法など、PC操作のテクニカルサポート業務をトランスコスモスに任せていただきました。

数年後には、テクニカルサポートに加え、カスタマーサポートも委託していただけることになり、東京センターで運営体制を構築しました。

2000年代に入り、家庭内におけるインターネットの普及が進むにつれ、ユーザー数も増加。そうした流れの中、松井証券様はさらなる事業拡大を見越し、サポート体制の大幅な増強を検討され、札幌センターの開設を決定されました。

センター開設にあたっての最大の課題は、証券外務員の有資格者の確保でした。証券系コンタクトセンターでは必須の資格であり、初年度は100名の確保が必要とされました。トランスコスモスは、この課題を解決するため、独自のオペレーター育成スキームを開発。資格を必要としない業務を担当しながら、資格取得に必要なスキルを習得していただけるカリキュラムを策定しました。その結果、目標数の有資格者を育成することができ、開設後短期間で、問い合わせ窓口稼働を実現させました。

## 業界最大規模のサポートを松井証券様5名とトランスコスモス約200名の体制で運営

札幌センター開設当初の2005年は、東京と札幌の二拠点でサポートを運営していましたが、2016年現在、サポートのすべてを札幌に集約しており、毎月30,000件のお問い合わせに対応しています。

人員体制は、開設当初の松井証券様管理者4名、オペレーター30名の体制から、現在では、松井証券様管理者5名、トランスコスモス管理者54名、オペレーター151名になり、オペレーター業務だけでなく、管理者

業務の大部分をトランスコスモスが任されています。

近年では、カスタマーサポートに加え、証券事務業務も受託しており、インターネット株取引サービスに関する幅広いサポートを運営しています。この人員体制は、同業界のコンタクトセンターと比較しても最大規模のものであります。

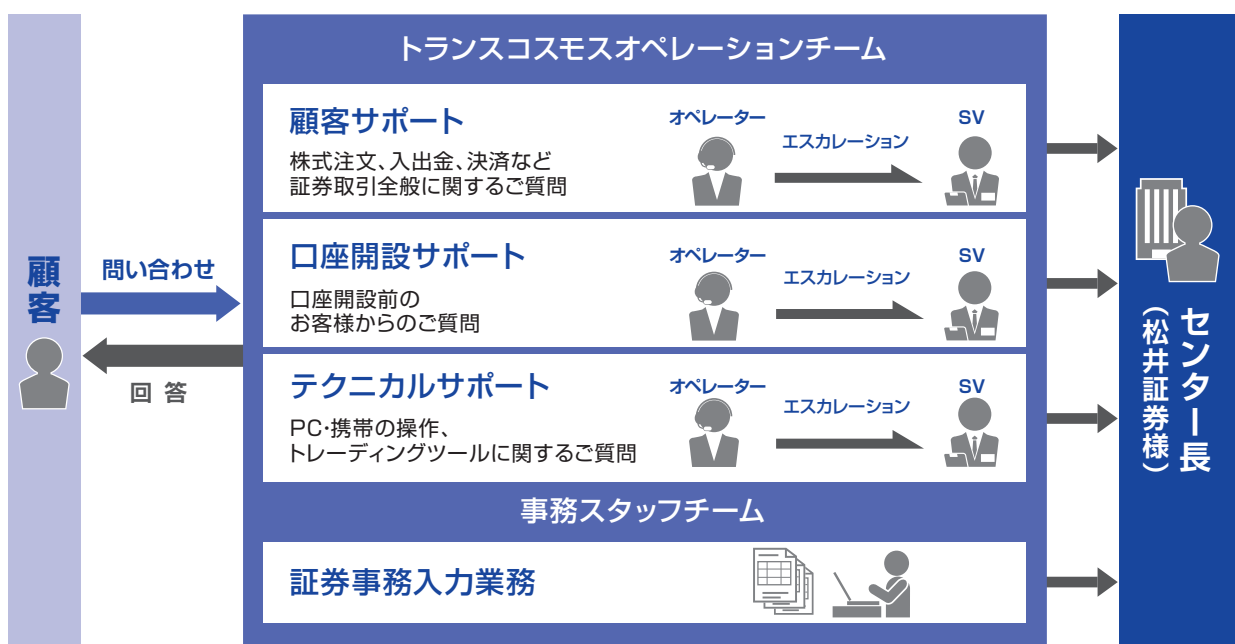
証券業界においては、日経平均株価の変動によりユーザー様の状況も変わるため、突発的に繁忙期を迎えることがあります。そのような状況下でも、オペレーターを受電対応に集中させ、ときには、管理者でも受電にあたるなど、臨機応変にその日の状態に合わせた体制で運営しています。

## さまざまな第三者評価機関から高評価!! 問い合わせ窓口格付け 5年連続最高評価を獲得

トランスコスモスが運営する松井証券様のサポートセンターは、各評価機関から高い評価を受けています。主な例として、2011年から2015年まで、HDI-Japan主催問い合わせ窓口格付けの証券業界部門で、5年連続最高評価“三つ星”を獲得。2010年から2014年まで、サービス産業生産性協議会主催JCSI(日本版顧客満足度指数)の証券業界部門で、4年連続第1位を獲得。さらに2013年には、日経ビジネス誌アフターサービス満足度ランキングの証券業界部門で第1位を獲得。その後、2015年オリコン日本顧客満足度ランキング株取引ネット証券部門においても、第1位を獲得されました。

このようにさまざまな第三者評価機関から評価を受ける松井証券様ですが、さらなるユーザー満足度を追及しており、ユーザー様へのサポートとして、さまざまなチャネルの活用にもチャレンジしています。トランスコスモスでは各チャネルに応じたサポート体制を整え、松井証券様のニーズに合わせた細やかな対応を行うことで、松井証券様とサービスを利用されるユーザー様に業界トップクラスのサポートを提供してまいります。

## 松井証券様 提供サービス



トランスコスモス株式会社

お問い合わせ

0120-120-364  
9:00~18:00[土・日・祝日を除く]

g\_sales@trans-cosmos.co.jp  
www.trans-cosmos.co.jp



11820183  
トランスコスモスは「プライバシーマーク」の認定企業です。

※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。※サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。※その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。