

「よりつながりやすく！より高品質に！」
楽天証券カスタマーサービスセンターシステム
フルリニューアルのお知らせ

楽天グループのインターネット・トレーディング専門の証券会社、楽天証券株式会社（代表取締役社長：國重惇史、本社：東京都港区）は、8月21日に、カスタマーサービスセンターのシステムをフルリニューアルいたします。このたびのリニューアルでは、システム開発のパートナーとして伊藤忠テクノサイエンス株式会社（代表取締役社長：奥田陽一、本社：東京千代田区）とテクマトリックス株式会社（代表取締役社長：由利 孝、本社：東京港区）にご協力いただいております。

弊社では、今後将来に亘り、カスタマーサービスセンター機能を一層強化・充実していくことが今後のネット証券において、競争力のひとつになり得ると考えております。創業以来、インターネットによる非対面取引をサポートする対人サービスの最重要機能として、カスタマーサービスセンターの充実を図ってまいりました。

このような方針のもと、今年4月には、第二コールセンターを福岡市内に開設することにより全体で約250席以上を確保し、量的な視点での強化を進めてまいりました。そして、このたびのコールセンターシステムのフルリニューアルでは、IP電話の導入により複数拠点でのシステムの柔軟性、拡張性を確保いたします。また、今までのお客様の問合せ内容を精緻に分析し、コールフローをより細分化し、対応するオペレーターを最適化することにより、対応の品質向上を図ってまいります。

弊社では、お客様に対してよりつながりやすく、より安心してご利用いただける高品質のサービスを提供すべく、今後も、質、そして量の両視点においてサービス強化を図ってまいります。このたびのシステムリニューアルの主な強化ポイントは以下のとおりです。

新コールセンターシステムの強化ポイント

1. すぐにつながるコールセンターの実現～IP電話の導入～

急激なコール数の増加にともない、オペレーターを増やす、拠点を拡張するといった場合でも、既存のPBXシステムではかなり大掛かりな工事が必要となります。大規模コールセンターの構築で豊富な実績をもつ伊藤忠テクノサイエンス株式会社のノウハウをもとに、拡張が容易で状況に応じて柔軟な対応が可能となるIPカスタマーセンターを構築します。さらに人員編成の変更も容易になるため、入電数に応じたフレキシブルな対応が可能となります。

2. 新ソリューションによる対応力アップ

新CRMソリューションにテクマトリックス株式会社のFastHelp3を導入いたします。FastHelp3はCTIシステムと連携した優れたコール管理機能、およびメール管理機能を提供し、電話およびメールでのお問い合わせ情報を一元管理することにより、オペレーターが効率的に顧客対応できる環境を整えます。国内450社以上の豊富な導入実績を持つFastHelpパッケージをベースに、質の高いCRM環境を構築し、弊社カスタマーサービスセンターが果たすべき顧客満足度向上の実現を図ります。

3. お客様の一次解決率の向上

過去のお客様の問い合わせ内容を基に、新システムではお客様が選択できるメニューを更に細分化いたします。また、メニュー内容に応じたスキルを保有するオペレーターを配置することにより、お客様のご質問やご要望に対して、迅速に適切に回答し、お客様満足度向上を目指します。

楽天証券は、1999年3月に設立された日本で最初のインターネット取引専門の証券会社です。楽天株式会社(96.80%)と三井住友銀行(3.20%)が株主となっています。