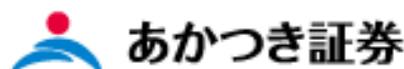


2025年5月12日
SCSKサービスウェア株式会社

BPO 業界初、金融サービス仲介業として あかつき証券の有価証券売買等業務のアウトソーシングを開始

SCSKサービスウェア株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:福島 俊一郎、以下 SCSKサービスウェア)は、あかつき証券株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役社長:工藤 英人、以下 あかつき証券)の有価証券の売買等の媒介を含むコンタクトセンター業務を受託し、2025年5月12日から提供開始します。

SCSKサービスウェアは、2022年に金融サービス仲介業者として登録し、証券外務員資格を要する証券口座開設・有価証券売買等の媒介・各種問い合わせ対応といったサービス提供の準備を進めてまいりました。このたびの有価証券の売買等の媒介を含むコンタクトセンター業務は、BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)事業者として初のアウトソース事例となります。



1. 背景

低金利の長期化や老後資金への不安を背景に、金融資産に関する相談や資産形成への関心が高まり、IFA (Independent Financial Advisor)^{*1}の需要が拡大しています。その登録者数は2019年の3,833名から2024年には約2.4倍の9,320人に増加しました^{*2}。

こうした状況の中、あかつき証券は、豊富な商品ラインナップの販売を拡大するために IFA との連携を強化し、さらにサービス品質の維持・向上が両立できるリソースを確保するため、コンタクトセンターのアウトソース化を検討しました。

金融サービス仲介業の登録業者で、BPOを提供するSCSKサービスウェアは、その解決策として、有価証券の売買等の媒介業務を含めたアウトソーシングを提案し、証券外務員資格をはじめとした金融領域の専門人材の育成・採用や、お客様の声を収集し、良好な顧客体験を生み出すコンタクトセンター運営ノウハウを提供します。

※1 : IFA:独立系ファイナンシャルアドバイザー。金融商品仲介業者とも呼ばれる。特定の金融機関に属さない独立した立場で、顧客の資産運用をサポートする専門家。公正・中立的な立場で資産運用の助言や金融商品の売買の仲介などをおこなう専門家。

※2 : 日本証券業協会「会員から委託を受ける金融商品仲介業者の登録外務員数の推移」

2. サービスの概要

SCSKサービスウェアは、あかつき証券へ以下のサービスを提供します。

- ・ あかつき証券のお客様や、IFA からのお問い合わせ対応
- ・ 有価証券の注文を含む問い合わせ対応^{※3}
- ・ コンタクトセンターの対応ログ分析をもとに、顧客の声を反映した提案を実施

※3：「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」に定められた範囲

あかつき証券は、SCSKサービスウェアのコンタクトセンターを活用することで、以下の体制を実現します。

- ・ コンタクトセンターの対応ログ管理から、ナレッジの構築やデータ分析を発展させ、サービス品質を維持・向上
- ・ コンタクトセンターの二重化(あかつき証券とSCSKサービスウェアの各拠点)により、業務の継続性(BCP 対策)を強化
- ・ あかつき証券のリソースを、商品開発や営業など、必要なコア業務へ集中できる体制を構築

3. あかつき証券株式会社のコメント

あかつき証券は、金融サービス仲介業者として、SCSKサービスウェアの高い専門性と信頼性を評価し、コンタクトセンター業務を委託することとなりました。お客様の中長期的な資産拡大に向け、継続的に品質向上・業務効率化を実現してくださることを心から期待しています。今後もあかつき証券がミッションとして掲げる「豊かさ広がる金融サービスを創る」をより推進するため、お客様の声に耳を傾け、先進的な取り組みによって、最適な商品およびサービスの提供に努めてまいります。

あかつき証券株式会社 取締役専務執行役員 石塚 孝史 様

4. 今後の展望

金融領域では、規制強化や商品・サービスの多様化によって複雑性が増しています。

SCSKサービスウェアは金融サービス仲介業を活用し、専門知識を要する有資格業務に対応することで、各金融機関が商品・サービス開発などの中核業務に注力できるよう支援し、金融機関のお客様の利便性向上に貢献してまいります。

IT やデータ分析を活用したビジネスプロセスモダナイゼーション(Business Process Modernization)^{※4}を標榜し、2030年に金融ビジネスサービスの売上100億円を目指してまいります。

※4：ビジネスプロセスモダナイゼーション(Business Process Modernization)

SCSKサービスウェアの中期経営計画におけるテーマのひとつとして、マーケットのニーズに対して IT を活用したビジネスプロセスの変革を実現することで、サービスに新たな価値を生み出すこと

SCSKサービスウェアについて

SCSKサービスウェア株式会社は、コンタクトセンターやバックオフィスを中心に、IT を活用した BPO 事業を展開してまいりました。「業務ナレッジ」、「IT」と「人財」を連携し、お客様の事業や現場の課題に即した最適解となるサービスを提供するビジネスサービスプラットフォーマーを目指しています。マーケットのニーズに合わせて IT を活用し、ビジネスプロセスを変革することで新たな価値を生み出すビジネスプロセスモダナイゼーションを推進します。

URL:<https://www.scskserviceware.co.jp/>

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関する問い合わせ先】

SCSKサービスウェア株式会社

ビジネスサービスグループ 第一事業本部 第一部 営業課 戸塚

TEL:03-6890-2540

E-mail:swc.KINYU.sp@scskserviceware.co.jp

【報道に関するお問い合わせ先】

SCSKサービスウェア株式会社

経営企画部 菱沼

TEL:03-6890-2517

Email:press@scskserviceware.co.jp