

各位

東京都港区六本木一丁目6番1号
株式会社SBI証券
代表取締役社長 澤田安太郎
問い合わせ先：経営企画部 児玉英司
電話番号：03-5562-7210（代表）

HDI「問合せ窓口格付け」及び「サポートポータル格付け」で「三つ星」獲得

株式会社SBI証券（本社：東京都港区、代表取締役社長：澤田安太郎、以下「当社」という。）は、HDI-Japan（ヘルプデスク協会）が2012年1月12日に発表した企業の電話対応を評価する証券業界の「問合せ窓口格付け」及びWEBサイトを評価する「サポートポータル格付け」の2部門において、国内最高評価である三つ星を獲得いたしましたのでお知らせいたします。なお、「問合せ窓口格付け」は2年連続、「サポートポータル格付け」は2度目の獲得となります。

記

ITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体で、日本で初めてサポートサービスの認定資格制度を築きあげたHDI-Japanが主催する証券業界の「問合せ窓口格付け」及び「サポートポータル格付け」2011年度において、当社は国内最高評価の「三つ星」を獲得いたしました。

問合せ窓口部門の格付けは、毎月、各業界の国内大手および自薦・他薦による対象企業の問合せ窓口の業務内容を、HDI（ヘルプデスク協会）の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員が顧客の視点で評価し、三つ星～星なしの4段階で格付けが決定されております。サポートポータル部門の格付けは、HDI（ヘルプデスク協会）の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員がお客様の視点でWEBサイトを評価し、三つ星～星なしの4段階で格付けされ、WEBサイトにおける情報の見つけやすさ・使いやすさなど5項目について評価が行われます。

当社に対する評価コメント

①問合せ窓口について

「どのような質問を投げかけてもすばやく丁寧に対応してもらえ、前向きさや積極性もあり、思わず口座を作りたくなるような対応であると評価が高い。気持ちのいい、笑顔が見える対応で信頼できる。電話対応、特にクオリティに起因する点で満足度が高い。」

②サポートポータルについて

「欲しい情報は探しやすく、FAQは見つけやすく、使いやすいサイトである。お客さまサイトやレポートの動画配信などがあり、口座開設後もサイト内で様々な情報を入手できると評価が高い。投資を学ぶサイト、リスク診断など初心者向けのサイトも充実している。」

当社は「顧客中心主義」の経営理念のもと、積極的に「お客様の声」をお聞きし、「魅力ある投資機会の提供」を実現するべく様々な施策に取り組み、サービスの拡充及び改善に向けた取り組みを推進してまいりました。

このたびの「三つ星」を獲得したことについても、こうした総合的なサービス拡充及び改善の取り組みの結果獲得できたものと考えております。

当社では今後も高い評価をいただけるよう、インターネットを通じて様々なサービスや商品を個人投資家の皆様に提供し、これまで以上に利便性の高い取引環境を整えることでお客様の投資活動を支援してまいります。

<金融商品取引法に係る表示>

商号等 株式会社SBI証券 金融商品取引業者
登録番号 関東財務局長（金商）第44号
加入協会 日本証券業協会、（社）金融先物取引業協会

本プレスリリースに関するお問い合わせ先： 経営企画部 03-5562-7215