

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 鈴木 建  
電話番号：03-5562-7210（代表）

## HDI「問合せ窓口格付け」および「サポートポータル格付け」で前年に続き「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2013年1月11日に発表した、企業のコールセンターでの対応を評価する「問合せ窓口格付け」およびWEBサイトを評価する「サポートポータル格付け」において、国内最高評価となる「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3年連続、「サポートポータル格付け」は2年連続3回目の「三つ星」獲得となります。

### 記

HDI（ヘルプデスク協会）は1989年に設立された世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体で、HDI-Japanは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団体です。このたび当社はHDI-Japanが主催する証券業界の「問合せ窓口格付け」および「サポートポータル格付け」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。



「問合せ窓口格付け」は、各業界の大手企業を中心に自薦・他薦で選ばれた対象企業の問合せ窓口を、HDIの国際基準に基づいて設定された10項目の評価基準に沿って審査員が評価した結果、三つ星～星なしの4段階の格付けが決定されます。「サポートポータル格付け」は「問合せ窓口格付け」と同様に対象企業のWEBサイトを情報の見つけやすさ・使いやすさなどの5項目で評価し、三つ星～星なしの4段階の格付けが決定されます。



当社は顧客中心主義の経営理念のもと、日々、お客様からのお問合せに対しご満足いただける対応への取り組みや、分かりやすいWEBサイトの記載を念頭に総合的にサービスの拡充や改善を実施しております。このたびの「三つ星」獲得は継続的に実施しております取り組みを評価いただけた結果と考えております。今後もより一層のサービス拡充と改善に努め、「魅力ある投資機会の提供」と「業界最高水準のサービス」を迫及していくことで、個人投資家の皆様の投資活動を支援してまいります。

### <当社に対する評価分析コメント>

#### (1) 問合せ窓口

明るく前向きな対応で、協力的な気持ちのいい対応である。顧客を尊重する姿勢や気持ちが伝わり、また自信あるアサーティブな対応も感じられた。どの時間帯でも概ねすぐにつながる。

#### (2) サポートポータル

FAQや用語集だけでなく、マンガでの解説や動画配信など、顧客に分かりやすく伝えようという気持ちの感じられるコンテンツ。顧客の声をどのように生かしているかなどのフィードバックも顧客視点でうれしい。

### <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、一般社団法人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