

各 位

東京都 港区 六本木 一丁目6番1号
株式会社 S B I 証券
代表取締役社長 高村 正人
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」及び「サポートポータル格付け」における「三つ星」獲得のお知らせ

株式会社SBI証券(本社：東京都港区、代表取締役社長：高村正人、以下「当社」という。)は、HDI-Japan(ヘルプデスク協会)が2014年1月10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」及び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4年連続、「サポートポータル格付け」は3年連続4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」及び「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。



当社はこれまで「顧客中心主義」の経営理念のもと、「業界屈指の格安手数料で業界最高水準のサービス」を提供するべく商品やサービスの拡充など様々な施策を実施してまいりました。コールセンター業務では、日々、お客さま対応品質の向上に努めており、WEBサイトについても、2013年にデザインリニューアルや投資情報の大幅拡充を実施するなど、継続的にサービスの拡充や改善に努めてまいりました。このたびの「三つ星」獲得は当社のこれまでの取組みを評価いただけた結果と考えております。

当社は、「2014年度オリコン顧客満足度ランキング・ネット証券部門」において史上初となる8年連続の総合第1位を獲得したほか、「コンタクトセンター・アワード2013」において史上初となる3年連続の最優秀部門賞を受賞するなど、このたびの「三つ星」獲得以外にも、第三者機関の表彰制度で高い評価を受けております。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」を追求していくことで、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

- ・ 質問にはきちんと回答し、サービスに関する知識が高く、常に前向きでスピーディーに対応できるので満足度は高い。

(2) サポートポータル

- ・ シンプルで見つけやすく使いやすい。
- ・ 必要な情報はトップページから得ることができる。
- ・ 選択肢も豊富でオンラインセミナーやアナリストレポートなどがあり、また用語の説明もあり分かりやすく親しみやすい。

(次ページに続く)

<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