

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 高村 正人
問合せ先:経営企画部 小川 裕之
電話番号:03-5562-7210(代表)

HDI-Japan「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11月12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5年連続、「サポートポータル格付け」は4年連続5回目の「三つ星」獲得となります。

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^{*1}」及び「サポートポータル格付け^{*2}」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。



<当社に対する評価分析コメント>

(1)問合せ窓口

- ・どの担当者も前向きかつ協力的にサポートしてくれる。
- ・声から笑顔が感じ、顧客への寄り添いも感じられとても好印象である。
- ・顧客の理解に合わせた説明で分かりやすく、あいまいな表現なく誠実丁寧に話してくれるので信頼できる。

(2)サポートポータル

- ・情報が分かりやすくまとまっており、迷わず探しやすいサイトである。
- ・視覚的に分かりやすい工夫がされており内容も理解しやすく役に立つ。

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向上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、2014年に投資情報の充実や検索機能の拡充を実施するなど、継続的にサービス向上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2014」において史上初となる4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向上と改善に努め、「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。

- ※1 「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。
- ※2 「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。

<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

<手数料等及びリスク情報について>

SBI証券で取り扱っている商品等へのご投資には、商品毎に所定の手数料や必要経費等をご負担いただく場合があります。また、各商品等は価格の変動等により損失が生じるおそれがあります(信用取引、先物・オプション取引、外国為替保証金取引では差し入れた保証金・証拠金(元本)を上回る損失が生じるおそれがあります)。各商品等への投資に際してご負担いただく手数料等及びリスクは商品毎に異なりますので、詳細につきましては、SBI証券WEBサイトの当該商品等のページ、金融商品取引法に係る表示又は契約締結前交付書面等をご確認ください。

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