

2021 年 11 月 15 日

各位

株式会社 SBI 証券

HDI-Japan「問合せ窓口格付け」および「Web サポート格付け」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」)は、HDI-Japan(ヘルプデスク協会)が 2021 年 11 月 10 日(水)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「Web サポート格付け」において、国内最高評価となる「三つ星」を獲得しましたのでお知らせします。なお「問合せ窓口格付け」における三つ星獲得は 11 回目、「Web サポート格付け」における三つ星獲得は 10 回目となります。

このたび当社は、電話窓口での対応およびお客さま目線に合わせた対応に加え、AI によるチャットボットサービスならびに有人でのチャットサポートを中心とするデジタルコミュニケーションが評価され、国内最高評価である三つ星を獲得しました。



<当社に対する評価分析コメント>

「問合せ窓口格付け」

前向きに共感を示しながら親切丁寧に対応し、礼儀正しく、顧客と一緒に順を追いながらテキパキと簡潔に説明してくれる。

顧客の要望を確認した上で、臨機応変に対応できるので信頼して任せることができる。

それぞれの顧客の目線に合わせてコミュニケーションを取り印象がよい。

「Web サポート格付け」

新規顧客と既契約者の画面が同じなので、契約した後の利用イメージをしやすいサイトである。

セルフサポートの選択肢はチャットボットなど充実しており、支援サービスも電話だけでなく有人チャットを選択できる。

FAQ を検索すると、知りたい情報が上位に出てくるので、疑問点を素早く解消できる。

当社はこれまで「顧客中心主義」の経営理念のもと、「業界最低水準の手数料で業界最高水準のサービス」を提供するべく、さまざまな施策を実施してきました。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います。当社は今後もお客さまにご満足いただけるサービスを追求し、インターネットを通じてさまざまな商品やサービスを提供することで個人投資家の皆さまの資産形成を支援していきます。

■格付け方法

HDI 格付けベンチマークは、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般ユーザと専門家が顧客の立場から評価し、格付けをします。格付けは三つ星～星なしの 4 段階です。

	Web サポート評価項目	問合せ窓口評価項目	
		クオリティ	パフォーマンス
1.	見つけやすく使いやすい	サービス体制	平均応答速度
2.	複数のセルフヘルプ選択肢	コミュニケーション	放棄率
3.	役立度/解決度	対応スキル	対応時間
4.	センターとの連携度	プロセス/対応処理手順	初回コンタクト解決率
5.	安心して利用できる	困難な対応	顧客満足度

■ HDI-Japan について(www.HDI-Japan.com)

HDI は 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あり、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。HDI は 1989 年に米国に設立され、現在のビジョンは「卓越したカスタマエクスペリエンスでビジネスを成功させる」ことです。また HDI は業界で最も成功している「HDI 国際年次カンファレンス」をカスタマサービス・テクニカルサポートプロフェッショナル向けに開催しています。HDI はそのメンバーを中心として運営を行い、どのベンダーからも中立で、人的ネットワークや情報共有を促進します。HDI は世界で 50,000 を超える会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に 100 の支部/地区会を有しています。HDI-Japan は日本のサポートサービス業界の要請に应运、世界の HDI と同じコンセプトで 2001 年に設立されました。なお HDI-Japan はシンクサービス株式会社(本社:川崎市)により運営されています。

<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、一般社団法人第二種金融商品取引業協会、一般社団法人日本 STO 協会

<手数料等及びリスク情報について>

SBI証券の証券総合口座の口座開設料・管理料は無料です。

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、取引所CFD(くりっく株365)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。
