

2019年7月31日

Press Release

楽天証券株式会社

## 楽天証券、J.D. パワーの顧客満足度ランキング第1位を受賞！

- 2019年個人資産運用顧客満足度調査ネット証券部門で最高評価 -

楽天証券株式会社（代表取締役社長：楠 雄治、本社：東京都世田谷区、以下「楽天証券」）は、株式会社 J.D. パワー ジャパンが本日発表した「J.D. パワー2019年個人資産運用顧客満足度調査 ネット証券部門」において、第1位を受賞しましたのでお知らせします。

本調査（ネット証券部門）は、「手数料・金利」、「顧客対応（オンライン・コールセンター）」、「口座情報」、「商品・サービス」、「問題解決」の5つのファクター（要素）の影響度をもとにした総合満足度スコアにより評価が行われるもので、今年で8回目を迎えます。

楽天証券では、「お客様本位の業務運営」に基づき、投資初心者の方からトレーディングを主にされる方まで幅広いお客様にご満足いただくため、常に最新のサービスをより低コストでお取引いただける環境をご提供するべく取り組んでおります。また、一人ひとりのお客様の立場に立って問題解決できるよう、お客様からいただくご意見・ご要望をカスタマーサービスセンターを通じて社内でも共有し、継続的に改善を実現するなど、日々対応品質の向上にも努めております。

このたび、本調査において、楽天証券は、「商品・サービス」「口座情報」部門でトップの評価を受賞し、総合評価でも第1位を受賞することができました。楽天証券は、今回の評価に満足することなく、引き続き、お客様のご要望の実現と投資生活のサポートを目指し、質の高いサービスを提供してまいります。

### ■J.D. パワー (<https://japan.jdpower.com/ja>) について

J.D. パワーは、50年以上、世界中の数多くの業界で「顧客の声」を収集・分析を行っている、顧客満足度に関する調査・コンサルティングの国際的専門機関です。独自のインデックス・モデルを利用した顧客満足度調査を行うだけでなく、ビジネスの成果に役立つ具体的な情報なども提供しています。1990年に日本での調査を開始し、金融機関に関する調査は2012年より実施しています。

J.D. パワー ジャパンが本日発表したプレスリリースはこちらをご覧ください。

「2019年 個人資産運用顧客満足度調査」

<http://jdpower-japan.com/ranking/date/2019/#finance>

### ■楽天証券「お客様本位の業務運営」について

<https://www.rakuten-sec.co.jp/web/company/fiduciary/>

以上

**【手数料等およびリスクの説明について】**

楽天証券の取扱商品等にご投資いただく際には、各商品等に所定の手数料や諸経費等をご負担いただく場合があります。また、各商品等には価格の変動等による損失を生じるおそれがあります。各商品等へのご投資にかかる手数料等およびリスクについては、楽天証券ホームページの「投資にかかる手数料等およびリスク」ページに記載されている内容や契約締結前交付書面等をよくお読みになり、内容について十分にご理解ください。

商号等：楽天証券株式会社（[楽天証券ホームページ](#)）

金融商品取引業者：関東財務局長（金商）第 195 号、商品先物取引業者

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、日本商品先物取引協会  
一般社団法人第二種金融商品取引業協会、一般社団法人日本投資顧問業協会