

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

## 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2015年11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」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6年連続、「サポートポータル格付け」は5年連続6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」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。



### <当社に対する評価分析コメント>

#### (1)問合せ窓口

- ・ どの担当者もオープニングの印象が清々しく、前向きな姿勢でサポートしてくれることが感じられる。
- ・ 顧客の話をよく聞き、どの担当者も気持ちのこもった対応で共感もあり、足並みを揃えてスムーズに進めている。
- ・ 信頼のおけるプロらしい対応が見られる。

#### (2)サポートポータル

- ・ 各コンテンツやページの内容はシンプルで分かりやすい説明が多く、速やかに解決でき役立度も高い。
- ・ センターとの連携もよく、担当者はスムーズにWebを活用しながら誘導ができています。またグループ企業とも連携していることが見受けられ安心できる。

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、「コンタクトセンター・アワード2015」において史上初となる5年連続の最優秀部門賞を受賞するなど、第三者機関の表彰制度で高い評価を受けております。また、WEBサイトについて

も、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いた結果と考えております。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。

■HDI「問合せ窓口格付け」について

「問合せ窓口格付け」は、各企業の問合せ窓口の質と地位の向上を目的とし、問合せ窓口のサポート性を、HDI の国際標準により設定された評価基準に沿って、審査員が顧客の視点で評価し、三つ星～星なしの 4 段階で格付けを行っております。

HDI 主催「問合せ窓口格付け」2015 年度【証券業界】の格付け結果については、下記よりご確認ください。

[http://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press\\_release\\_1511111.asp](http://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_1511111.asp)

<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

<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。