



2016年11月9日

Press Release

楽天証券株式会社

HDI-Japan (ヘルプデスク協会) 調査 楽天証券カスタマーサービスセンターのお客様サポート 最高位評価「三つ星」受賞

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、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 HDI-Japan (ヘルプデスク協会) が実施している「問合せ窓口格付け」部門および「ウェブサポート格付け」部門の2016年度評価において、国内最高評価となる「三つ星」を受賞したことをお知らせいたします。

楽天証券では、お客様にご満足いただけるよう対応品質の向上に努めております。お客様からいただくご意見に関しては、カスタマーサービスセンターを通じて、社内で情報共有を行い、改善・実現に向けて日々、取り組んでおります。今回の HDI-Japan による調査では、そのような取り組みを評価いただき、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」と企業のホームページを評価する「ウェブサポート格付け」の両部門において、最高評価の「三つ星」を獲得しました。

■楽天証券に対する HDI-Japan の評価分析コメント

(1) 問合せ窓口(電話)について

顧客のライフスタイルの状況に合わせた最適な提案を、いくつかのパターンを示しながら説明できる。質問に対する回答も、顧客への感謝の気持ちが十分現れており、安心感と心地の良い後味を残してくれる。対面サポートを思わせる丁寧な説明と、理解度の確認もよい。

(2) ウェブサポートについて

顧客の関心の強い項目の情報掲載があり、良くある質問、豊富な情報量に基づく自己解決への誘導で顧客志向を意識した構成となっている。問合せランキング、カテゴリからの絞り込み検索機能、役立ち情報などとシステム機能が良く融合されている。

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活動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。

■ HDI-Japan (<http://www.hdi-japan.com/>) について

HDI（ヘルプデスク協会）は世界に約 100 の支部や地区会をもつ、サポートサービス業界で世界最大のメンバーシップ団体です。その日本支部である HDI-Japan は業界ごとに企業の問い合わせ窓口やウェブサポートの内容や品質を調査して、HDI 国際サポート標準に基づいて三つ星～星なしの 4 段階で格付けをおこなっています。

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