

楽天証券、「J.D. パワー2021年個人資産運用顧客満足度調査」にて ネット証券部門総合1位を受賞！

楽天証券株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：楠 雄治、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2021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、総合評価で第1位※を受賞しましたので、お知らせします。

J.D. パワーは、50年以上にわたり、世界中で顧客満足度に関する調査・コンサルティングを行っている国際的専門機関で、「個人資産運用顧客満足度調査 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ます。このたび、今年で10回目を迎える本調査において、楽天証券は総合評価で第1位を受賞することができました。

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、常に安全性を重視した最新のサービスを、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います。特に近年では、「楽天エコシステム（経済圏）」を最大限に活用したサービスの拡充や、セキュリティのさらなる強化、手数料無料化に向けた取り組みなど、安心・安全な取引環境の提供に加え、コールセンターの土・日曜日営業の開始、AI技術を活用したチャットサービスやFAQの導入など、よりスムーズに問題解決をいただける環境整備に努めています。

今回の受賞は、多くのお客様にこれまでの取り組みをご評価いただけた結果と考えております。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いくとともに、「資産作りの伴走者」として、これから資産形成を始める初心者の方からアクティブトレーダーの方まで、幅広いお客様のニーズにお応えするべく、さらなるサービス拡充に尽力し、「長く付き合いたい会社」として選んでいただけるよう努めてまいります。

※：2021年調査においては、同率で2社が1位を受賞

■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/>

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

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。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。

「2021年 個人資産運用顧客満足度調査」

<https://japan.jdpower.com/ja/press-releases/2021-Japan-Investor-Satisfaction-Study>

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