

楽天証券、HDI-Japan 主催「問合せ窓口格付け」・「Web サポート格付け」 両部門、4 年連続で最高評価の「三つ星」を獲得！

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、サポートサービス業界の世界最大メンバーシップ団体、HDI と同じコンセプトで設立された HDI-Japan が、本日、2025 年 9 月 4 日（木）に発表した「HDI 格付けベンチマーク」2025 年度評価において、「問合せ窓口格付け」および「Web サポート格付け」両部門で国内最高評価となる「三つ星」を 4 年連続で獲得しましたので、お知らせします。

楽天証券では、「お客様本位の業務運営」に基づき、お客様にご満足いただけるよう対応品質の向上に日々努めております。特にカスタマーサービスセンターでは、「お待たせせず正確に 一人ひとり最良のサービスを」のスローガンのもと、一人ひとりがお客様の立場に立った問題解決をおこなえるよう取り組んでいます。また、お客様からいただいたご意見・ご要望は、社内全体で情報共有し、商品・サービスの改善・実現を継続的に実施しています。さらに、近年のお客様層の多様化に対応するべく、電話やメールのほか、AI チャットボットやオペレーターチャット、AI 搭載の FAQ など、お客様の疑問解決のためあらゆるチャネルを提供しています。2024 年 12 月には、事前に問い合わせ内容を選択し、適切なオペレーターにつながる「楽しくコネクト™」の提供を開始し、ガイダンス操作やオペレーターへの説明の時間が大幅に軽減できるようになるなど、お客様サポート体制の強化を第一に努めています。

今回、「三つ星」を獲得できたことは、多くのお客様にこれまでの取り組みをご評価いただい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、これから資産形成をはじめの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、「資産づくりの伴走者」として、お客様の Financial Well-Being を最大化するべく、さらなるサービス拡充に尽力し、「永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。

■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

- ・ 担当者はよく理解者となりとても協力的で、顧客が理解しているかを気かけながら支援を提供してくれる。
- ・ 話しやすい雰囲気です。解決に向けた案内やアドバイスをおこない顧客の話を聞きながら進めてくれる。
- ・ 顧客に向き合い丁寧でわかりやすい説明や案内で支援をおこなっている。



2. Web サポートについて

- ・ 顧客視点でわかりやすく配置されたコンテンツなので、必要な情報を速やかに得ることができる。
- ・ セルフヘルプ選択肢では動画や図解も豊富でわかりやすい。
- ・ Web とセンターが連携しており、情報収集や支援がスムーズであるうえに理解しやすいコンテンツが多く利用しやすい Web サポートである。



■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/>

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

HDI 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。その同じコンセプトで設立された HDI-Japan は業界ごとに企業の間合わせ窓口や WEB サポートの内容や品質を調査し、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。

HDI-Japan 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。

「HDI-Japan 主催『HDI 格付けベンチマーク』2024 年【証券業界】の格付け結果を発表」

https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_250904.asp

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、楽天証券ウェブサイトの「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（[楽天証券ウェブサイト](https://www.rakuten-sec.co.jp/)）

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

貸金業登録番号：東京都知事（1）32007 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、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
日本貸金業協会会員 第 006365 号