

コンタクトセンター・アワード 2025 で「オフィス環境賞 優秀賞」を受賞 - 従業員の多様な要望を重視！コミュニケーション促進&企業エンゲージメント醸成で高評価 -

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、コンタクトセンター業界の専門誌「月刊コールセンタージャパン」を発刊する株式会社リックテレコム（本社：東京都文京区、代表取締役社長：土岡 正純、以下「リックテレコム」）が、2025 年 10 月 16 日（木）に発表した「コンタクトセンター・アワード 2025」において、「オフィス環境賞 優秀賞」を受賞したことをお知らせします。

オフィス環境賞 2025

「コンタクトセンター・アワード」は、コンタクトセンターを運営する企業が、お客様対応の運営上の課題に対しておこなった活動および成果を、参加者同士が学び、互いに高め合うことを目的として、公募・レポートの相互評価をオンラインでおこなうオープンな表彰制度です。その中でも、「オフィス環境賞」は、オフィス環境に優れた設計と働きやすい環境について評価するもので、2013 年から 3 年に 1 度開催されています。

楽天証券は、今回開催された「コンタクトセンター・アワード 2025」において、従業員の多様な声に寄り添い、心理的安定性の高い職場環境を構築・運用している点などが評価され、「オフィス環境賞 優秀賞」を受賞しました。特に、“ともに働き、ともに食べ、ともに育つ”を実現するため、従業員に無料で提供している食事への取り組みが、従業員間の自然な交流と企業エンゲージメントの向上に大きく貢献しているとして、高く評価されました。

楽天証券は、2024 年に改正された NISA 制度が追い風となり、2025 年 1 月から 6 月に口座開設したお客様の半数以上が 30 代以下、8 割が初心者をおさめるなど、若年層や初心者層を中心としたお客様が拡大しています。これにともない、お客様の資産づくり・投資に関するニーズが多様化しており、お問い合わせ内容も多岐にわたるようになったことから、お客様へのサポート体制を一層強化すべく取り組んでいます。従業員が最高のパフォーマンスを発揮できる環境こそが事業成長の礎であるという考えのもと、従業員からの声を丹念に吸い上げ、可能な限り反映させたカスタマーサービスセンターには、執務エリアに加え、食堂、研修施設、リフレッシュスペースといった多様な空間を整備しています。

今回、「オフィス環境賞 優秀賞」を受賞できたことは、お客様一人ひとりに寄り添う質の高いサポート体制を追求するなかで、従業員の働く環境づくりに真摯に取り組んできたことの、一つの成果と考えています。楽天証券は、今回の評価に満足することなく、引き続き、お客様サポート体制のさらなる強化に努

めるとともに、「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、幅広いお客様のニーズにお応えできる商品・サービスの提供を通じて、お客様の資産づくり・投資活動に貢献してまいります。

■「コンタクトセンター・アワード 2025」楽天証券に対する評価コメント

従来環境で執務する従業員の多様な要望を重視し、社員の声に答える心理的安全性の高い環境構築や、その要望に沿った運用を実践していることを評価します。特に“食”に拘り無料提供することを通じて、従業員同士のインフォーマルコミュニケーション促進や、企業エンゲージメント醸成に大きく繋がっていることは、差別性の高い施策としてその企業努力を評価します。

■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/>

■「コンタクトセンター・アワード 2025」について

リックテレコムが発表したプレスリリースはこちらをご覧ください。

https://www.cc-award.com/common/pdf/2025_office-pressrelease.pdf

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](#)）

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

確定拠出年金運営管理機関登録票：確定拠出年金運営管理業 登録番号 774

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