

**楽天証券、「コンタクトセンター・アワード 2026」
「センター表彰部門」の「ストラテジー部門賞」を受賞！**
・ 全社員で挑むお客様の立場からの先回り戦略で高評価 ・

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、2026 年 10 月 1 日（木）に発表した「コンタクトセンター・アワード 2026」において、「センター表彰部門」の「ストラテジー部門賞」を受賞したことをお知らせします。



「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。

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 2026」の「センター表彰部門」において、戦略面での施策と成果を評価する「ストラテジー部門賞」を受賞しました。カスタマーサービス本部に

とどまらず、経営層を含む全社の共通認識として、常に“お客様第一主義”を掲げている楽天証券の、お客様の立場からの発想による、お客様がお問い合わせする前にご自身で疑問などを解決できる施策を各種展開するなど、先回りした戦略をおこなっている点などが高く評価されました。

国内証券会社単体（開示情報ベース）で最多※となる 1,400 万人以上のお客様を有する楽天証券は、お客様の半数以上が 40 代以下を占めるなど、若年層や初心者層の方も多くご利用いただいています。多様化するお客様の資産づくり・投資に関するニーズを解決するため、あらたなサービス展開も続々と進めています。お客様層やサービスの拡大により、お問い合わせ内容も多岐にひろがるなか、お客様がお電話をいただかなくてもご自身で解決できる仕組みやサービスの提供も常におこなっています。特に、2026 年 3 月にはマイナンバーカードによる公的個人認証サービス（JPKI）を導入し、ログイン ID・パスワードを失念した際の必要情報の確認・再設定を、オンラインで完結できるサービスを提供し、お客様からのお問い合わせ削減に貢献しました。また、同年 9 月からは AI エージェント型チャットサービス「楽天証券の AI チャットサポート」として、生成 AI を活用したサービス提供を開始し、各種お手続きに関する疑問をこれまで以上にスムーズに解決できるような環境を整備しています。

今回、「センター表彰部門」の「ストラテジー部門賞」を受賞できたことは、“お客様第一主義”を全社に浸透する仕組みを構築し、全社員が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。

■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 2026」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/2026_pressrelease.pdf

※：主要ネット証券（口座数上位 5 社：SBI 証券、松井証券、マネックス証券、三菱 UFJ e スマート証券、楽天証券（五十音順））、主要対面証券（口座数上位 5 社：SMBC 日興証券、大和証券、野村証券、みずほ証券、三菱 UFJ モルガン・スタンレー証券（五十音順））で比較（2026 年 10 月 2 日現在、楽天証券調べ）

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

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、一般社団法人資産運用業協会

日本貸金業協会会員 第 006365 号