2026 年 11 月 5 日

Press Release

楽天証券株式会社

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、5 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、2026 年 11 月 5 日（木）に発表した「HDI 格付けベンチマーク」2026 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 5 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応対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。加えて、2026 年 11 月に、国内証券会社単体（開示情報ベース）で最多※の 1,500 万口座を突破した金融機関として、多様化するお客様の疑問や課題を解決すべく、AI をはじめとするデジタル技術の活用に注力しています。2018 年には、いち早く「AI チャット」サービスを提供したほか、AI 技術を搭載した FAQ サイトの提供などをおこなってきました。さらに、2026 年 9 月には、生成 AI がお客様のご質問の意図を深く理解し、自律的に課題を解決することを目指す、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」の提供を開始し、お客様一人ひとりの状況にあわせた最適な情報提供と課題解決を強力に推進しています。

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、これから資産形成をはじ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

- 親しみやすく問合せに迅速に反応し、顧客を積極的に支援しようと前向きである。
- 顧客の意図や理解度を的確に捉え、顧客に合わせて分かりやすく説明している。
- 専門知識を生かした的確な回答と、関連情報や代替案



の提供により信頼感が高い。

2. Web サポートについて



- 情報が体系的に整理され、必要な情報を容易に見つけられる。
- FAQ、チャットボット、有人チャット、動画、各種ガイドなど選択肢が豊富で、目的や状況に応じて使い分けられる。
- Web から有人チャットや電話窓口への導線も整備され、担当者も掲載情報を踏まえて連携が図られている。

■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問合わせ窓口や 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』2026 年【証券業界】の格付け結果を発表」
https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_261105.asp

※：各社ウェブサイト上での開示情報により、楽天証券にて集計。SBI 証券は単独口座数非開示のため 2021 年 3 月末時点の口座数、野村證券および大和証券は残あり顧客口座数、SMBC 日興証券は総合口座数（2026 年 11 月 5 日、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