

## 楽天証券、HDI-Japan 主催「HDI 格付けベンチマーク」において、「問合せ窓口格付け」・「Web サポート格付け」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、ヘルプデスク協会（Help Desk Institute、以下「HDI」）の日本支部、HDI-Japan が、本日、2022年10月5日（水）に発表した「HDI 格付けベンチマーク」2022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。特にコールセンターでは、「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行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、お客様層の多様化を受け、有人チャットサービスの拡充、AI 技術を搭載したチャットボットや FAQ サイトの提供を行うなど、お客様サポート体制の強化のため、さまざまな取り組みを行っています。

今回の「三つ星」獲得は、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、「資産づくりの伴走者」として、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務めてまいります。

### ■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

- ・ 業務知識が豊富でスキルが高く、いつもよい対応をスピーディに受けられた。
- ・ また顧客に配慮する言葉が自然に使われて気持ちよく相談でき、サポートを受けることができた。
- ・ 問合せでは一連の回答や説明をプラスアルファの情報提供を含め、短時間で行うことができています。



## 2. WEB サポートについて

- ・ サポートを受けるための選択肢が多く、自分に合ったチャンネルが利用できて便利である。
- ・ また証券取引について初心者向けのガイド用意されており内容を理解しやすく利用しやすい。
- ・ Web フォームの入力に FAQ がリンクしており入力のみで回答が得られ、メール問合せが不要になる便利な仕組みもある。



### ■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。その日本支部である 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 段階で格付けを行っています。

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』2022 年【証券業界】の格付け結果を発表」

[https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press\\_release\\_221005.asp](https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_221005.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