

2017年9月6日

関係各位

マネックス証券株式会社

マネックス証券コンタクトセンター

HDI-Japan「問合せ窓口格付け」にて最高評価(★★★)を獲得

マネックス証券株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:勝屋敏彦、以下「マネックス証券」)は、サポートサービス業界における世界最大のメンバーシップ団体である Help Desk Institute(ヘルプデスク協会、以下「HDI」)の日本組織 HDI-Japan が2017年9月6日に発表した『「HDI 格付けベンチマーク」2017年【証券業界】』において、「問合せ窓口(電話)」で最高評価の三つ星(★★★)を獲得しましたので、お知らせいたします。

HDI-Japan によるマネックス証券への評価コメントは、次の通りです。

■問合せ窓口(電話)について

- ・問合せ窓口は、どの時間帯でも素早く短い時間でつながりストレスを感じない。
- ・顧客からの問合せに対する対応もスピード感があり初心者にもわかりやすく満足できる。
- ・顧客の要望を丁寧に聞き出し顧客のレベルに合わせた対応ができ、サポート姿勢も前向きでわかりやすい。

今般の格付け結果について、マネックス証券代表取締役社長 勝屋敏彦は次のように述べております。

「この度、最高評価の三つ星を獲得できたことを大変嬉しく思っております。当社では電話での問合せ対応をお客様に対するサービスの重要な一部分と位置づけ、お問い合わせいただいたお客様をお待たせすることなくご案内できるようオペレーションの効率化に取り組むと共に、様々な種類のお問い合わせに対してお客様の立場に立って内容を的確に把握し、お客様の理解しやすい言葉遣いや表現でご説明できるよう、日頃より想定問答の整備やロールプレイによる実践的な訓練をしております。今回、このような取り組みの積み重ねをご評価いただきましたことは大きな励みになります。

今後も、お客様の視点に立った問合せ窓口業務を磨き、一人でも多くのお客様にご満足いただけるよう社員一丸となり努力を続けてまいります。」

■HDI-Japan の格付け方法

HDI-Japan の格付けは、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般ユーザーと専門家が顧客の立場から評価し、三つ星～星なしの 4 段階で格付けされます。

詳細は HDI-Japan のプレスリリースをご覧ください。

HDI-Japan 主催「HDI 格付けベンチマーク」2017 年 【証券業界】の格付け結果を発表
https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_170906.html

以 上

【マネックス証券株式会社について】

金融商品取引業者 関東財務局長（金商）第 165 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、一般社団法人 日本投資顧問業協会