

2017年9月7日

関係各位

マネックス証券株式会社

## お客様一人ひとりに合わせたウェブ上での接客を開始 ～「入金方法がワカラナイ」等の悩みを個々のメッセージで解決～

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、ウェブサイト上でのお客様一人ひとりの状況に合わせた接客を目指し、お客様の悩みに合わせて個別のメッセージを表示し、悩みを解決するサービスを導入しました。

マネックス証券は、2017年6月22日に「お客様本位の業務運営に関する方針」を発表しましたが、従来より「お客様の立場に立った、重要な情報のわかりやすい提供」や「お客様にふさわしいサービスの提供」等を心掛けてまいりました。本サービスにつきましてもこのような観点から導入いたしました。

なお、当サービスは、1,400社以上の導入実績がある株式会社プレイドのウェブ接客プラットフォーム「KARTE（カルテ）」を利用しています。

### ■ 実施の導入例

現在、主に以下のような施策を実施しており、お客様が抱える課題の解決に繋がっています。

#### 1) 証券総合取引口座開設後まもないお客様の「入金方法がワカラナイ」を解決



証券総合取引口座（以下「証券口座」）を開設されたお客様が、まず始めにお困りになるのが「どのようにして、どこから入金をすれば良いのか」ということです。

この課題解決のために、ログイン後すぐに表示される画面に入金の手順と方法をご案内しました。

これにより、対象のお客様の初回入金率が14.2%（※）向上しました。

## 2) はじめて入金されたお客様の「初めから高額を投資するのはコワイ」を解決



1) で入金方法が分かったお客様に対して、その次にやってくるのが「始めたいけど、なんとなくコワイ」という課題です。マネックス証券では、少額から個別企業の株式に投資ができるワン株（単元未満株）サービスを提供しているため、当サービスのご案内をしました。

これにより、対象のお客様の初回取引率が 17.2%<sup>(※)</sup> 向上しました。

## 3) はじめて入金されたお客様の「何から始めれば良いかわカラナイ」を解決



1) と 2) で入金方法や少額での取引方法が分かっても、「何から始めれば良いのかカラナイ」という課題が残ります。この課題解決のために、多くの個人投資家の方が初めて投資をする際に選ぶ、人気の株主優待銘柄をご紹介しました。

これにより、対象のお客様の初回取引率が 21.9%<sup>(※)</sup> 向上しました。

※2017年6月5日～2017年8月31日の期間に各ご案内を表示したお客様と同期間にご案内を表示していないお客様との比較を「KARTE」にて計測。

マネックス証券では、今後もお客様の立場に立つとともに、お客様に最適な商品・サービスのご提供やご案内を心がけてまいります。

### ■ 「KARTE」について

「KARTE」は、ウェブサイトへ来訪したお客様の特徴や行動をリアルタイムに解析し、個々のお客様にあわせたコミュニケーションを実現するサービスです。株式会社プレイド（本社：東京都品川区、代表取締役：倉橋健太、<https://plaid.co.jp/>）が、2015年3月より同サービスを開始し、導入社数は1,430社（2017年2月末時点）を超えています。

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