

平成 25 年 1 月 11 日

各 位

マ ネ ッ ク ス 証 券 株 式 会 社  
代 表 取 締 役 社 長 C E O 松 本 大

## マネックス証券のコールセンターが 3年連続で最高格付け（三つ星）を取得

マネックス証券株式会社（以下「マネックス証券」）は、サポートサービスについての評価機関である HDI（Help Desk Institute、ヘルプデスク協会）<sup>(注1)</sup> の日本組織 HDI-Japan <sup>(注2)</sup> が発表した『「問合せ窓口格付け」2012 年度証券業界』において、最高評価の三つ星を取得しましたので、お知らせいたします。

「問合せ窓口格付け」部門での三つ星受賞は 2010 年度および 2011 年度調査に引き続き 3 年連続での取得となりました。

HDI-Japan によるマネックス証券コールセンターへの評価コメント<sup>(注3)</sup>は、次の通りです。

### ■ 問合せ窓口（電話）について

優しく丁寧な雰囲気でのコミュニケーションは図りやすく印象はよい。  
どの担当者も総じて丁寧に礼儀正しく敬意を感じ、進んで支援してくれる。  
説明もハキハキと分かりやすく、具体性もあり工夫ある対応と言える。

HDI-Japan の格付けは、HDI の国際標準に基づいて認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格付けします。格付けは、三つ星～星なしの 4 段階です。

マネックス証券のコールセンターを管掌する執行役員 佐藤歩は、今般の格付け取得について、「当社は、お客さまとのコミュニケーションが極めて重要と考えており、お問合せ窓口はもちろん、全国各地でのセミナー開催、東京本社にて直接ご意見いただくオリエンテーションコミティ等を 10 年以上続けています。真摯に取り組んだ結果、このような評価をいただけたものと考えています。マネックス証券は今回の評価に満足することなく、これからも、お客さまから選ばれるコールセンターを目指してまいります。」と述べております。

詳細は、マネックス証券ウェブサイト (<http://www.monex.co.jp/>) をご覧ください。

(注1) HDI（ヘルプデスク協会）は、IT サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体であり、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。HDI は 1989 年に米国に設立され、現在のミッションは「カスタマーサービスおよびテクニカルサポートに従事する人々に価値ある出版物や各種情報をタイムリーに入手可能にし、イベントやオンラインでの相互協調を促進し、国際的に認知された認定とトレーニングプログラムを供給する」ことです。また HDI は業界で最も成功している「HDI 国際年次カンファレンス」をカスタ

マーサーサービス・テクニカルサポートプロフェッショナル向けに開催しています。HDIはそのメンバーを中心として運営を行い、どのベンダーからも中立で、人的ネットワークや情報共有を促進します。HDIは世界で50,000の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位500社の90%が加盟し、世界中に100の支部を有しています。(HDI-Japan ウェブサイトより転載)

(注2) HDI-Japanは2001年に設立され、シンクサービス株式会社(本社：神奈川県川崎市、代表取締役CEO 山下辰巳)により運営されています。  
HDI-Japan ウェブサイト <http://www.hdi-japan.com/>

(注3) 2013年1月11日発表「HDI 問合せ窓口格付け」結果報告より引用。

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

【お問合せ先】

マネックス証券株式会社

マーケティング部 PR 担当 松崎 電話 03-4323-3800