

平成 26 年 11 月 13 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ンタクトセンターおよびウェブサイトが 格付け最高評価（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」）^(注1) の日本組織 HDI-Japan ^(注2) が発表した『HDI 問合せ窓口格付け』2014 年度証券業界において、「サポートポータル」および「問合せ窓口」の両部門で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」では、前年度二つ星が今年度は三つ星に格上げされ、また、「サポートポータル」では、前年度に引き続き 2 年連続で三つ星を取得いたしました。

HDI-Japan によるマネックス証券への評価コメント ^(注3) は、次の通りです。

- 問合せ窓口（電話）について
顧客の話をしっかり聞き回答していく流れを進めた上で追加情報の提供をするなど手順的にも申し分ない。礼儀正しく敬意を感じる対応。どの担当者も知識レベルが高く、顧客のレベルや用件に合わせた案内をしてくれる。
- サポートポータル（ウェブサイト）について
マネックス証券のメリットや初心者コーナーなどあり、特徴が分かりやすく内容も魅力的。担当者はウェブを充分理解しており、ウェブを使った案内もスムーズにできる。オンライン証券らしくモバイル対応も豊富である。

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ンタクトセンターおよびウェブサイトを管掌する取締役副社長 COO 兼子公範は、今般の格付け取得について、次のように述べております。

「前年度調査で二つ星だった『問合せ窓口』が今年度は三つ星となり、オンライン証券である当社としてお客様との重要な接点であるコンタクトセンターおよびウェブサイトの両部門で業界最高の評価をいただきました。ウェブサイト制作およびコンタクトセンター業務に携わる従業員のみならずマネックス証券の役員・従業員一同、大変名誉なことと喜んでおります。今年度は特に、クオリティコントロール（品質管理）チームを新設し、今まで以上に一人ひとりのお客様と向きあうことを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。この評価に甘んじることなく、引き続きお客様に安心してお取引いただけるよう、さらに尽力してまいります。」

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、現在のビジョンは「卓越したカスタマエクスペリエンスでビジネスを成功させる」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 (<http://www.hdi-japan.com/>) 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 ウェブサイトより転載)

(注 3) 2014 年 11 月 12 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

営業本部 営業企画グループ PR 担当 松崎 電話 03-4323-3800