

2019年8月8日

各位

株式会社 SBI証券

## HDI-Japan「問合せ窓口格付け」及び「Web サポート格付け」における 「三つ星」獲得のお知らせ

株式会社 SBI証券(本社:東京都港区、代表取締役社長:高村正人、以下「当社」)は、HDI-Japan(ヘルプデスク協会)が2019年8月8日(木)に発表した、企業のコールセンターでの対応を評価する「問合せ窓口格付け」及びWEBサイトを評価する「Web サポート格付け」において、国内最高評価となる「三つ星」を獲得いたしましたのでお知らせいたします。なお「問合せ窓口格付け」における三つ星獲得は9回目、「Web サポート格付け」における三つ星獲得は8回目となります。

HDI(ヘルプデスク協会)は1989年に設立された世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体で、HDI-Japanは日本で初めてサポートサービスの認定資格制度を築きあげた団体です。このたび当社はHDI-Japanが主催する証券業界の「問合せ窓口格付け」及び「Web サポート格付け」において国内最高評価である三つ星を獲得いたしました。



### <当社に対する評価分析コメント>

#### 1. 問合せ窓口格付け

明るく親しみやすい話し方で距離を縮め、どの担当者もどんなことにも丁寧に対応してくれ、質問にはポイントを押さえて分かりやすく回答してくれる。また手順よく会話をすすめて一緒に問題解決をしてくれる。気持ちに寄り添って回答をしてくれるので心理的ニーズも満たされる。

#### 2. Web サポート格付け

分かりやすくレイアウトされており、階層を深く進まなくても知りたい情報の掲載場所に行ける。検索機能では文字を入力すると自動的に関連事項が表示されるので検索がしやすく、欲しい情報が検索結果に表示されるので問題解決にとっても役立つ。

当社はこれまで「顧客中心主義」の経営理念のもと、「業界屈指の格安手数料で業界最高水準のサービス」を提供するべく、さまざまな施策を実施してまいりました。当社は、日々、お客さま対応品質の向上に努めており、2019年1月には「オリコン顧客満足度ランキング ネット証券」にて4年連続12度目の1位を獲得するなど、第三者機関の表彰制度で高い評価を受けております。

このたびの三つ星獲得は当社のこれまでの取組みを評価いただけた結果と考えております。当社は今後もお客さまにご満足いただけるサービスを追求し、インターネットを通じてさまざまな商品やサービスを提供することで個人投資家の皆さまの資産形成を支援してまいります。

■HDI「問合せ窓口格付け」について

「問合せ窓口格付け」は、問合せ窓口のサポート性を、HDI の国際標準により設定された評価基準に沿って、審査員が顧客の視点で評価し、三つ星～星なしの4段階で格付けを行っております。

■HDI「Web サポート格付け」について

「Web サポート格付け」は、WEB サイトのサポート性を調査するもので、WEB サイトを5つの評価項目について評価します。審査員はテーマを指定したうえで、WEB サイトを顧客の視点で評価し、三つ星～星なしの4段階で格付けを行っております。

<金融商品取引法に係る表示>

商号等 株式会社 SBI 証券 金融商品取引業者

登録番号 関東財務局長(金商)第44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、一般社団法人第二種金融商品取引業協会

<手数料等及びリスク情報について>

SBI証券の証券総合口座の口座開設料・管理料は無料です。

SBI証券で取り扱っている商品等へのご投資には、商品毎に所定の手数料や必要経費等をご負担いただく場合があります。また、各商品等は価格の変動等により損失が生じるおそれがあります(信用取引、先物・オプション取引、外国為替保証金取引、取引所CFD(くりっく株365)では差し入れた保証金・証拠金(元本)を上回る損失が生じるおそれがあります)。各商品等への投資に際してご負担いただく手数料等及びリスクは商品毎に異なりますので、詳細につきましては、SBI証券WEBサイトの当該商品等のページ、金融商品取引法に係る表示又は契約締結前交付書面等をご確認ください。

\*\*\*\*\*