

2020年9月10日

各位

株式会社 SBI証券

HDI-Japan「問合せ窓口格付け」および「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2020年9月10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」および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」を獲得したのでお知らせします。なお「問合せ窓口格付け」における三つ星獲得は10回目、「Web サポート格付け」における三つ星獲得は9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。HDI-Japanが主催する証券業界の「問合せ窓口格付け」および「Web サポート格付け」では、新型コロナウイルス感染症の拡大によりデジタルを活用したコミュニケーションが普及したことを受けて、2020年7月以降、新しい視点での調査が実施されました。

このたび当社は、電話窓口での対応に加え、AIによるチャットボットサービスおよび有人でのチャットサポートを中心とするデジタルコミュニケーションならびにFAQサイトなどの充実したセルフ解決コンテンツが評価され、国内最高評価である三つ星を獲得しました。



<当社に対する評価分析コメント>

「問合せ窓口格付け」

チャットは丁寧な文章で、回答が簡潔で分かりやすく素早く解決できている。電話は笑顔が感じられ、安心して話ができる雰囲気があり、知識も豊富で落ち着いたプロらしい対応で信頼できる。顧客の話をよく聞き、気持ちをくみ取った柔軟なサポートである。

「Web サポート格付け」

メニューはシンプルで迷うことなく知りたいことにたどり着くことができる。動画説明やシミュレーションなど理解を深められるコンテンツが充実している。センターとの連携もよく、特にチャット、電話ともにタイミングよくWEBを活用してサポートしている。

当社はこれまで「顧客中心主義」の経営理念のもと、「業界最低水準の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きました。当社は、日々、お客さま対応品質の向上に努め、2020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5年連続13度目の総合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います。

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いた結果と考えています。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いきます。

■「問合せ窓口格付け」について

「問合せ窓口格付け」は、問合せ窓口のクオリティ、パフォーマンスを、それぞれ5項目ずつの評価項目について評価します。審査員が実際に問い合わせ、HDIの国際標準により設定された評価基準に沿って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います。

■「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います。

■新しい視点でのHDI格付け評価

- ・店舗など対面を避けるためのネット経由の口座開設とその利用方法について
- ・非店頭でできる各種手続き方法と所要日数などについて
- ・つながりにくいコールセンターを補完するコンタクト/顧客対応について
- ・チャットボット、FAQセルフヘルプで問合せは完結するか
- ・チャット、Eメールサポートをタイムリーに受けられるか
- ・混迷する各マーケットで今後どのようなことが想定されるか など

<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。