2026 年 11 月 6 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：髙村正人、以下「当社」）は、HDI-Japan（ヘルプデスク協会）が 2026 年 11 月 5 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」を獲得しま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 16 回目、「Web サポート格付け」における三つ星獲得は 15 回目となります。

問合せ窓口格付け



Web サポート格付け



＜当社に対する評価分析コメント＞

「問合せ窓口格付け」

・質問への答えに加えて注意点やよくある問合せも先回りして案内してくれるなど、顧客の状況や理解度に合わせて説明してくれる。

・信頼できる自信ある対応で、すべての疑問が解消したことを確認したうえで終了し安心してすべてを任せられる。

「Web サポート格付け」

・商品ごとや目的別に情報が整理され、初心者でも必要な情報へすぐにたどり着ける。

・FAQ、キーワード検索、手続き状況の確認、操作ガイド、パスワードの再設定、AI チャットボット、24 時間のチャットなど、自分で疑問を解消するための手段が多い。多くの疑問は Web サイトとチャットボットだけで解決できる。

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。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。

■格付け方法

HDI 格付けベンチマークは、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般ユーザと専門家が顧客の立場から評価し、格付けをします。格付けは三つ星～星なしの 4 段階です。

問合せ窓口格付け評価項目	
＜クオリティ＞	＜パフォーマンス＞
サービス体制	平均応答速度
コミュニケーション	放棄率
対応スキル	対応時間
プロセス/対応処理手順	初回コンタクト解決率
困難な対応	顧客満足度

Web サポート格付け評価項目
見つけやすく使いやすい
複数のセルフヘルプ選択肢
役立度/解決度
センターとの連携度
安心して利用できる

■HDI-Japan について(www.HDI-Japan.com)

HDI 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 を超える会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に 100 の支部/地区会を有しています。HDI-Japan は日本のサポートサービス業界の要請に応えて、世界の HDI と同じコンセプトで 2001 年に設立されました。なお HDI-Japan はシンクサービス株式会社（本社：川崎市）により運営されています。

＜金融商品取引法等に係る表示＞

商号等　　株式会社 SBI 証券　金融商品取引業者、商品先物取引業者

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、一般社団法人資産運用業協会、一般社団法人日本 STO 協会、日本商品先物取引協会、一般社団法人日本暗号資産等取引業協会

＜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、商品先物取引、外国為替保証金取引、取引所CFD（くりっく株365）、店頭CFD取引（SBI CFD）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、金融商品取引法等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。

****