

平成15年1月30日

## 「DLJ出張サポートサービス」の開始

インターネット・トレーディング専門の証券会社、ディーエルジェイディレクト・エスエフジー証券株式会社（代表取締役：國重惇史、本社：東京都千代田区；以下「DLJ」）は、顧客向けサービスとして「DLJ出張サポートサービス」を開始いたします。

日頃DLJには、コールセンターやメール、セミナーなど顧客との接点を通じて、取引注文や付随する問い合わせのみならず、PCやインターネット接続のセットアップやトラブル、マーケットスピードのインストールや操作などについても大変多くの相談が寄せられています。

また従来、店頭や電話での取引経験しかない顧客が、豊富な情報や安価な手数料、迅速な執行スピードなどネット証券の優位性を求め、初めてPCを購入して取引をはじめめるケースも多くあります。

こうした状況を踏まえ、これまでの電話やメールを通じてのサポートのみならず、一層、顧客の利用環境についての問題解決や不安解消を促進し、安心してネットでの取引に臨んでいただくため、「DLJ出張サポートサービス」を開始することにいたしました。国内ネット証券ではじめてのサービスです。

このサービスは、DLJのヘルプデスク担当社員が直接、顧客のもとに出向いて対応いたします。有償とし、顧客のPCをインターネットにアクセス可能にしたり、マーケットスピードを利用できるようPCにインストール、セットアップします。またその場でマーケットスピードやホームページ、i-modeなど、当社の各種チャネルの操作方法についても説明をいたします。以下、サービス要項です。

### サービス内容

- ・ PCのセットアップ
- ・ PCのトラブルシューティング
- ・ インターネット接続環境のセットアップ
- ・ マーケットスピードのインストール
- ・ WEB等の設定
- ・ マーケットスピード等の操作基本説明

注1) 投資勧誘等は一切行いません。また、現金、株券の訪問による受渡は行いません。

#### サービス時間等

- ・ 平日 10 ~ 21 時 1 回 2 時間程度 (土・日は応相談)
- ・ コールセンターを通じた電話予約制 (DLJ 口座保有者対象)
- ・ 首都圏 (都内より片道 2 時間程度) のみとさせていただきます (当面)

#### 料金

- ・ 1 回 1 万円 (消費税別)
- ・ 別途交通費をいただくことはありません。

DLJディレクトは、1999年3月に設立され、同年6月11日よりサービスを開始した日本初のインターネット・トレーディング専門の証券会社です。CSFB*direct* Asia Holdings Inc.、三井住友銀行、インターネットイニシアティブ、住友商事、住友生命保険、三井住友海上火災保険、住友信託銀行が株主となっています。