

ネット証券初！ パソコン操作サポートサービス 「楽しくサポート」開始のお知らせ

楽天グループのインターネット・トレーディング専門の証券会社、楽天証券株式会社（代表取締役社長：楠 雄治、本社：東京都港区）は、「楽しくサポート」サービスを、4月20日（金）15：00より開始いたします。このサービスは、コールセンターのオペレーターがお客様と同じ画面を見ながら、パソコン操作やトレーディングツールの操作説明を行うもので、パソコン操作に不慣れなお客様や当社のトレーディングツールを初めてお使いになるお客様に対して、きめ細かなサポートをご提供するものです。

背景と目的・狙い

当社コールセンターに日々寄せられるお電話のうち、パソコンの操作方法やリアルタイムトレーディングツール「マーケットスピード」に関するお問い合わせは、全体の約30%を占めています。また、お客様の内訳を見ると、約7割が50歳以上の方となっています。

この背景には、セカンドライフを迎える団塊の世代が関心を寄せることのひとつに、「インターネット株取引」がある一方、「パソコンの操作に不安がある」、「使い方がよくわからない」といったパソコンの操作に関する不安を持たれていること、また、パソコン操作に不慣れな方にとっては、電話での操作説明では理解しづらいことが考えられます。

今般、当社の提供する「楽しくサポート」サービスは、当社オペレーターがお客様のパソコン画面を共有しながら、操作方法の一つ一つを丁寧にナビゲート。パソコン操作に不慣れなお客様や当社のトレーディングツールを初めてお使いになるお客様のストレスを大幅に軽減し、きめ細かなサポートをご提供致します。

当社では、今後もサポートサービスの強化をはかり、よりきめ細やかなサービスを提供することで、お客様の満足度向上を図ってまいります。

サービス概要

「楽しくサポート」は、コールセンターのオペレーターがお客様と同じ画面を見ながら、お客様にパソコン操作やトレーディングツールの操作説明を行うもので、パソコン操作に不慣れなお客様や当社のトレーディングツールを初めてお使いになるお客様に対して、きめ細かなサポートをご提供するものです。

「楽しくサポート」には、お客様が実際に見られている画面にオペレーターが操作ポイント（線や円）を表示する「描画機能」があり、電話だけでは理解できない内容でも、オペレーターによる描写のナビゲートに従いながら、操作を行うことが可能となります。なお、このサービスは無償で提供いたします。

<操作方法>

カスタマーサービスセンターにお電話をいただき、「楽しくサポート」を利用したい旨を伝えます。

当社ホームページの「ホーム」「カスタマーサービス 楽しくサポート」にアクセスします。

利用内容に同意いただき、楽しくサポート画面に進み、表示される数字をクリックしていただくと、リモートコントロール同意画面に遷移します。リモートコントロール同意確認画面でオペレーターのお伝えするPINコードをご入力いただきます。

オペレーターがお客様と同じ画面を見ながら操作方法のご案内を開始します。