



2012年7月24日

*Press Release*

楽天証券株式会社

## 顧客向けサポートツールをさらに機能拡充

### 「Q&A（よくあるご質問）ツール」リニューアルのお知らせ

楽天証券株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：楠 雄治、以下「楽天証券」）は、2012年7月28日（土・予定）に、お客様へのサポートをさらに向上するため「Q&A（よくあるご質問）ツール」をリニューアルいたします。

今回のリニューアルでは、楽天証券が今まで蓄積してきたお客様からの問合せに対するノウハウを、検索数や商品・サービス別に整理することで、さらに使いやすく、疑問をすばやく解決することができるシステムを再構築しました。目的別での検索など、これまで以上にQ&Aが探しやすくなりました。また、検索数の多い問合せや確定申告シーズンなど特定時期に集中する問合せがツールのトップに掲載させる機能を追加することで、お客様が探したい問合せにいち早く対応いたします。

楽天証券では、今後も多くのお客様に一層使いやすいサービスを提供すべくウェブサイトや投資ツールの改良をおこなってまいります。

---

#### ■□ 概要 □■

---

■ リニューアル日

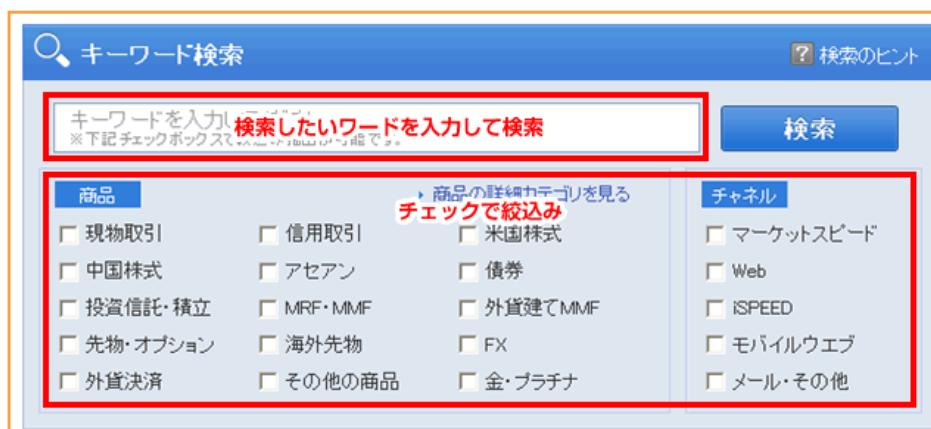
2012年7月28日（土・予定）

■ 主なリニューアルのポイント

1. キーワード検索に加え、「商品」「チャネル」での絞り込みが可能に。

キーワード検索欄に調べたいワードを入力する際に、さらに「商品」や「チャネル」のカテゴリをチェックすることで絞り込みができます。複数のカテゴリを同時にチェッ

クできるため、一層お客様の知りたい内容に近い問合せを抽出できます。



キーワード検索 検索のヒント

キーワードを入力して検索  
※下記チェックボックスで絞り込みが可能です。

検索

商品 商品の詳細カテゴリを見る

**チェックで絞り込み**

<input type="checkbox"/> 現物取引	<input type="checkbox"/> 信用取引	<input type="checkbox"/> 米国株式
<input type="checkbox"/> 中国株式	<input type="checkbox"/> アセアン	<input type="checkbox"/> 債券
<input type="checkbox"/> 投資信託・積立	<input type="checkbox"/> MRF・MMF	<input type="checkbox"/> 外貨建てMMF
<input type="checkbox"/> 先物・オプション	<input type="checkbox"/> 海外先物	<input type="checkbox"/> FX
<input type="checkbox"/> 外貨決済	<input type="checkbox"/> その他の商品	<input type="checkbox"/> 金・プラチナ

チャンネル

<input type="checkbox"/> マーケットスピード
<input type="checkbox"/> Web
<input type="checkbox"/> ISPEED
<input type="checkbox"/> モバイルウェブ
<input type="checkbox"/> メール・その他

## 2. 目的別検索カテゴリを表示。

お客様からのよくあるご質問「手続きしたい」「知りたい」「解決したい」の3項目に分け、関連するテーマを表示した検索画面をご用意。文字を入力しなくても、マウスのクリックのみで、調べたい問合せを抽出できます。



目的別で探す

手続きしたい	知りたい	解決したい
<ul style="list-style-type: none"><li>総合口座・各種口座開設</li><li>入金</li><li>出金</li><li>入出庫・移管</li><li>利用申請</li><li>申込・確認</li><li>書類・報告書・証明書</li><li>変更・口座解約</li><li>電子交付</li><li>その他の手続き</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>税金・特定口座</li><li>取引ルール</li><li>手数料・諸費用</li><li>期日・満期・償還</li><li>維持率・保証金・証拠金</li><li>株価・基準価額・為替レート</li><li>口座内容</li><li>ポイント・キャンペーン</li><li>勉強会・イベント</li><li>金融商品仲介業者</li><li>その他の情報</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>操作方法</li><li>表示内容</li><li>ダウンロード・インストール</li><li>ログインID・PW</li><li>インターネット接続</li><li>セキュリティ</li><li>その他のトラブル</li></ul>

調べたい内容をクリック

## 3. 検索数の多い項目をまとめた「参照の多いQ&A」や「注目のQ&A」を掲載

確定申告のシーズンや企業の決算期など特定期間に集中する質問を掲載した「注目のQ&A」や特に検索数の多い問合せを自動で表示する「参照の多いQ&A」をツールのトップ画面に表示いたしました。

## 4. 関連性の高いQ&Aを回答欄に自動表示

お客様が検索なさった問合せに関連性の高いQ&Aを同画面に表示するため、お客様があらためて検索する手順を減らせます。

以上

**【手数料等およびリスクの説明について】**

弊社の取扱商品等にご投資いただく際には、各商品等に所定の手数料や諸経費等をご負担いただく場合があります。また、各商品等には価格の変動等による損失を生じるおそれがあります。各商品等へのご投資にかかる手数料等およびリスクについては、楽天証券ホームページの「[投資にかかる手数料等およびリスク](#)」ページに記載されている内容や契約締結前交付書面等をよくお読みになり、内容について十分にご理解ください。

商号等：楽天証券株式会社（[楽天証券ホームページ](#)）

金融商品取引業者：関東財務局長（金商）第 195 号、商品先物取引業者

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、日本商品先物取引協会