



2014年1月10日

Press Release

楽天証券株式会社

HDI-Japan 主催 「問合せ窓口格付け」および「サポートポータル格付け」で 最高ランクとなる三つ星を獲得しました

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、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 HDI-Japan（ヘルプデスク協会）が2014年1月10日に発表した、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「サポートポータル格付け」において、国内最高評価となる「三つ星」を獲得いたしました。

楽天証券では、顧客視点に立ったサービスの提供に全社をあげて日々取り組んでおります。お客様からいただくご意見ご要望に対し専門的に分析・フィードバックを行う部署の創設や、カスタマーサービスセンターで蓄積したノウハウを活かしたわかりやすいウェブコンテンツ等の制作を行う体制づくりを行ってまいりました。このたびの「三つ星」の獲得は、これらを含め全社をあげて顧客満足度の向上に取り組む姿勢をご評価いただいた結果と考えております。

楽天証券は今回の評価に満足することなく、引き続き、お客様のご要望の実現と投資活動のサポートを目指し、質の高いサービスを提供してまいります。

■楽天証券に対する HDI-Japan の評価分析コメント

(1) 問合せ窓口（電話）について

親しみやすく丁寧な対応で、相槌も適度に打ちながら、顧客の話を遮らずに最後まで聴く姿勢がある。Web画面を補助ツールとして正確に伝える工夫をし、プラスアルファの案内をするなど顧客満足度は高い。

(2) サポートポータル（ウェブサイト）について

注目のQ&Aや参照の多いQ&Aがあり、NISAのWeb画面では閲覧件数を設けるなど、様々な場面で顧客の関心度に基づいた情報が確認できる。センターはWebを見ながらの案内もスムーズで連携が取れている。

■ HDI(ヘルプデスク協会)について(www.thinkhdi.com(英語))

HDI(ヘルプデスク協会)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、現在のミッションは「カスタマサービスおよびテクニカルサポートに従事する人々に価値ある出版物や各種情報をタイムリーに入手可能にし、イベントやオンラインでの相互協調を促進し、国際的に認知された認定とトレーニングプログラムを供給する」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 の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位 500 社の 90%が加盟し、世界中に 100 の支部を有しています。

■ HDI-Japan について(www.HDI-Japan.com)

HDI-Japan は日本のサポートサービス業界の要請に応じて、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。

以上

【手数料等およびリスクの説明について】

楽天証券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