

楽天証券カスタマーサービス、コールセンターおよびウェブサイト HDI 調査で4年連続最高ランクの「三つ星」を獲得

楽天証券株式会社（代表取締役社長:楠 雄治、本社:東京都世田谷区、以下「楽天証券」）は、サポートサービス業界の世界最大メンバーシップ団体、ヘルプデスク協会（Help Desk Institute）の日本支部、HDI-Japan が2019年8月8日（木）に発表した「問合せ窓口格付け」部門および「WEBサポート格付け」部門の2019年度評価において、国内最高評価となる「三つ星」を両部門、4年連続で獲得しましたのでお知らせします。

楽天証券では、お客様にご満足いただけるよう対応品質の向上に日々努めております。コールセンター業務では、対応の基礎となる発声練習から対応品質向上のための研修、実際にご案内した対応のフィードバックなどを行い、一人ひとりがお客様の立場に立った問題解決を行えるよう取り組んでおります。また、お客様からいただいたご意見・ご要望に関しては、カスタマーサービスセンターを通じて、社内で情報を共有し、改善・実現を継続的に行っております。

■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

- ・穏やかに接してくれ、トーンやスピードを合わせてくれるので相談しやすい。
- ・初心者であることを察すると、うまく合わせてくれるなどの柔軟性もあり、どんな質問も即座に答えてくれるので信頼して任せられる。
- ・手順はスムーズで一緒に解決に導いてくれる。

(2) WEBサポートについて

- ・トップ画面はシンプルで、調べたい情報を見つけやすい。
- ・初心者でも分かりやすく、知りたい情報に素早くたどり着くことができる。
- ・セキュリティポリシーが明記されているほか、お客さまの声なども掲載されており安心して利用できる。
- ・顧客視点で作られており見やすく使いやすい。

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。

■HDI-Japan (<http://www.hdi-japan.com/>) について

HDI は世界に約 100 の支部や地区会をもつ、サポートサービス業界で世界最大のメンバーシップ団体です。その日本支部である HDI-Japan は業界ごとに企業の間合わせ窓口や WEB サポートの内容や品質を調査し、HDI 国際サポート標準に基づいて三つ星～星なしの 4 段階で格付けをおこなっています。

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
一般社団法人第二種金融商品取引業協会、一般社団法人日本投資顧問業協会