

楽天証券、HDI-Japan 主催「問合せ窓口格付け」・「Web サポート格付け」 両部門、3年連続で最高評価の「三つ星」を獲得！

楽天証券株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：楠 雄治、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、HDI と同じコンセプトで設立された HDI-Japan が、本日、2024年11月7日（木）に発表した「HDI 格付けベンチマーク」2024年度評価において、「問合せ窓口格付け」および「Web サポート格付け」両部門で国内最高評価となる「三つ星」を3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、「お客様本位の業務運営」に基づき、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。特にコールセンターでは、「お待たせせず正確に一人ひとり最良のサービスを」のローガンのもと、一人ひとりがおお客様の立場に立った問題解決をおこなえるよう取り組んでいます。また、お客様からいただいたご意見・ご要望は、社内全体で情報共有し、商品・サービスの改善・実現を継続的に実施しています。さらに、近年のお客様層の多様化や NISA 制度に対する興味・関心の高さを受け、業界で初めて^{*1}生成 AI を活用した顧客向けサービス「投資 AI アシスタント（β版）」をチャットサービスとして提供を開始するほか、平日は 23 時までと業界最長^{*1}のオペレーターチャットサービスを提供するなど、お客様サポート体制の強化を第一に努め、さまざまな取組みをおこなっています。

楽天証券は、J.D. パワーやオリコンによる顧客満足度調査において 4 冠を達成^{*2}しました。4 冠達成に加え、今回、「三つ星」を獲得できたことは、多くのお客様にこれまでの取組み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、これから資産形成をはじめの初心者の方からアクティブトレーダーの方まで、幅広いお客様のご要望の実現と投資生活のサポートを目指し、質の高いサービスを提供していくとともに、「資産づくりの伴走者」として、お客様の Financial Well-Being を最大化するべく、さらなるサービス拡充に尽力し、「永く付き合いたい会社」として選んでいただけるよう務めてまいります。

■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

- ・ 担当者は礼儀正しく、口座開設検討への謝意を丁寧に伝えるなど、顧客を大切にしていることが伝わる接し方である。
- ・ 対応が難しい場合であっても、可能な限りの代替策の提供があり協力的である。
- ・ 顧客の話をしっかりと受け止め、話しやすい雰囲気なので安心して質問することができる。



2. Web サポートについて

- トップページから FAQ へ遷移でき、チャットボットも常時表示されるので情報を見つけやすい。
- セルフヘルプがさまざまな形式で用意されているので、顧客は自分にあうものを選んで利用できる。
- コンテンツは詳細で役立ち、利用イメージがしやすい。



■楽天証券「お客様本位の業務運営」について

<https://www.rakuten-sec.co.jp/web/company/fiduciary/>

■HDI-Japan (<https://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。その同じコンセプトで設立された 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。

HDI-Japan が本日発表したプレスリリースはこちらをご覧ください。

「HDI-Japan 主催『HDI 格付けベンチマーク』2024 年【証券業界】の格付け結果を発表」

https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_241107.asp

※1：主要ネット証券（口座数上位 5 社：au カブコム証券、SBI 証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券（五十音順））で比較（2024 年 11 月 7 日、楽天証券調べ）

※2：「J.D. パワー2024 年個人資産運用顧客満足度調査SM」＜ネット証券部門＞、「2024 年 オリコン顧客満足度[®]ランキング ネット証券」、「J.D. パワー2024 年 NISA 顧客満足度調査SM」＜ネット証券部門＞（2024 年調査のネット証券部門は同率 2 社が 1 位受賞）、「2024 年 オリコン顧客満足度[®]ランキング 新 NISA 証券会社」にて、それぞれ 1 位受賞

J.D. パワー調査詳細：<https://japan.jdpower.com/awards>

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