



平成 26 年 1 月 10 日

各 位

東京都千代田区麹町一丁目 4 番地
松 井 証 券 株 式 会 社
代表取締役社長 松 井 道 夫
(コード番号：8628 東証第一部)

「問合せ窓口格付け」調査における「三つ星」の獲得について
～HDI-Japan 主催 2013 年度「問合せ窓口格付け」で 3 年連続最高評価～

松井証券は、平成 26 年 1 月 10 日、HDI-Japan（ヘルプデスク協会）が主催する 2013 年度問合せ窓口格付け（証券業界）において、最高評価である「三つ星」を 3 年連続で獲得しました。今回の評価も過去 2 年に引き続き、お客様とのコミュニケーションの場である「電話窓口」、Web の使い易さである「サポートポータル (Web)」のそれぞれで獲得しました。

松井証券は『顧客中心主義』に基づき、お客様からのお問い合わせに真摯に取り組んだ結果、今回の評価に繋がったものと考えております。昨年はお客様から寄せられたご要望をもとに、株式発注機能の強化や銘柄情報の拡充を行うなど、サポートセンターはお客様対応に留まらず、サービスや Web の改善を推進させる役割も果たしました。また、昨年 6 月には、オペレーターがインターネットを通じてお客様のパソコンに表示された画面を確認しながら操作方法をご案内する「松井証券リモートサポート」の提供を開始するなど、あらゆるニーズに対応したサポートサービスに取り組んでおります。

今回の評価に満足することなく、すべてのお客様に最適なサポート体制を構築することが当社の責務であると考えており、引き続き、お客様のご要望を実現するサポートを目指してまいります。

【松井証券サポートセンターの評価分析】

非常に前向きで、真摯で温かみのある話し方で顧客にわかりやすく説明してくれる。他社との比較でも強み弱みの双方をきちんと説明してくれてとても信頼できた。



【HDI-Japan プレスリリース】

[2013 年度問合せ窓口格付け（証券業界）の格付け結果を発表](#)

以上



【HDI について】

HDI は 1989 年に設立された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です。HDI はどこの企業にも属さないベンダー中立な団体で、公平性と公開性を重んじています。現在世界中で 50,000 メンバーを有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位 500 社の 90% が HDI メンバーとなっています。

【HDI-Japan の格付けについて】

HDI-Japan は、コールセンターのサービス向上を目的に、国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、「問合せ窓口格付け」調査を行っています。この調査は審査員が顧客の視点で、各企業の問合せ窓口を調査し、「星なし」から「三つ星」までの 4 段階評価で格付けを行います。格付け調査の審査員は、認定を受けた専門審査員と一般公募ユーザから構成され、複数の評価項目（※）から総合的に判断し、格付けを行います。

※評価項目

評価基準はサポートポータル（Web）5 項目、クオリティ（品質）5 項目、パフォーマンス（実績）5 項目の計 15 項目より構成されています。

【サポートポータル（Web）】

- 見つけやすく使いやすいか
- 複数のセルフヘルプ選択肢
- ソリューションとしての役立度/解決度
- サポートセンターとの連携度
- 安心して利用できるか

【クオリティ（品質）】

- サービス体制
- コミュニケーション
- 対応スキル
- プロセス/対応処理手順
- 困難な対応

【パフォーマンス（実績）】

- 平均応答速度
- 電話放棄呼率
- 通話時間
- 初回コンタクト解決率
- 顧客満足度

■HDI 問合せ窓口格付けについて

[HDI 問合せ窓口格付けベンチマーク](#)

<金融商品取引法に係る表示>

松井証券株式会社 金融商品取引業者 関東財務局長（金商）第 164 号
加入協会名 日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会

【お客様からのお問い合わせ先】

口座開設サポート（平日 08:30～17:00）
0120-021-906（03-5216-0617）

【報道関係からのお問い合わせ先】

常務取締役 和里田 聰
03-5216-8650

大正7年創業以来、昔も今も個人のお客様とともに