



平成 19 年 2 月 16 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
(東京証券取引所第一部: 8628)
問合せ先: 取締役総務企画部長 関根 敏正
TEL: 03 (5216) 8650

コールセンターの運営状況の開示について

松井証券は、平成 19 年 2 月 16 日 (金) より、コールセンターの運営状況の開示を開始いたします。

主な開示内容は、以下の通りです。

- サポート体制
- お客様からの受電状況
- お客様からの主な要望と改善状況^{*1}

これから、団塊の世代の株式投資への参加が本格的に始まり、オンライン取引を行う個人投資家は更に増加するものと期待されています。そのステージでオンライン証券に求められるニーズは、インターネットの利便性だけにとどまらず、アナログ的な対応がもたらす「安心感」であると考えております。そこで、コールセンターの運営状況を開示し、透明性を向上させることが個人投資家の利益につながるものと判断いたしました。

開示により、個人投資家がネット証券を評価する際の「ものさし」が新たに加わります。また、お客様からの受電状況を開示し、「電話が繋がりにくい時間」をお知らせすることで、お客様は待たない時間帯を選んで問い合わせを行うことが可能となり、その利便を向上させるものと考えております。

主な要望・改善状況の紹介については、多くの方の疑問が解決し、当社の取組みを個人投資家にお伝えする「場」として機能することを期待しております。

松井証券は、サポート体制の拡充のため、平成 17 年 7 月に札幌にコールセンターを新設し、翌 18 年 11 月には移転によりキャパシティを拡張いたしました。平成 17 年 7 月末時点で 117 名^{*2}だったサポート体制は、翌 18 年 12 月末時点で 256 名^{*2}まで拡充されており、ネット証券最大規模となっております。今後も、300~350 名のサポート体制を当面の目標として、更なる拡充を図ってまいります。

以上

^{*1}株式会社エイベック研究所が運営するコミュニティサイト「株ごころ」内の松井証券公式コンテンツ「サポート最前線」に掲載

^{*2}東京本社と札幌センターを合算した人数

【参考】

お客様からの受電状況

<http://www.matsui.co.jp/support/contact/organization.html>



サポートセンター応答状況(2007年1月、各曜日の時間帯毎の応答率平均)

	8:30	9:30	10:30	11:30	12:30	13:30	14:30	15:30	16:30
月	●●●	●	●●●	●●	●●	●●	●●●	●●●	●●●
火	●●●	●●●	●●●	●●	●●●	●●	●●●	●●●	●●●
水	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●
木	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●
金	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●

【状況】90%以上 = ●●● 80%以上 = ●● 70%以上 = ● 70%未満 = ×

大正7年創業以来、昔も今も個人のお客様とともに