



平成 25 年 1 月 11 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 証 ・ 大 証 第 一 部 : 8 6 2 8)

「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 2012 年度「問合せ窓口格付け」で 2 年連続最高評価～

松井証券は、平成 25 年 1 月 11 日、HDI-Japan（ヘルプデスク協会）が主催する 2012 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 2 年連続で獲得しました。今回の評価も昨年度に引き続き、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。昨年はお問合せ対応の向上に留まらず、例えば、株価ボードのリニューアルに際してお客様から寄せられたご要望に 1 か月あまりでシステム対応するなど、サポートセンターがサービスや WEB の改善を一層推進させる役割を担いました。

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】

ビジネスニーズを的確に捉え、心理的ニーズを汲み取り温かみや心遣いある対応である。顧客それぞれのニーズやスキルに柔軟に対応し、専門用語は顧客に合わせて言い換え、理解度を確認したりと One to One の対応である。



【HDI-Japan プレスリリース】

[2012 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 聡
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