



平成 27 年 11 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
(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 2015 年度「問合せ窓口格付け」で 5 年連続最高評価～**

松井証券は、本日、HDI-Japan (ヘルプデスク協会) が主催する 2015 年度問合せ窓口格付け (証券業界) において、最高評価の「三つ星」を 5 年連続で獲得しました。今回の評価も過去 4 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 のサポート性を見る「サポートポータル (Web) 」のそれぞれで獲得しております。

松井証券は『顧客中心主義』の企業理念に基づき、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。今年度はお客様から寄せられたご要望をもとに、新たな会員向け WEB サイトである「ネットストック・スマート」の提供を開始したほか、口座開設申込をサポートする「チャットサポート」を導入しました。また、各種取引ツールの機能改善を行うとともに、ツールの使い方や発注方法を解説するサポート動画を公開するなど、あらゆるニーズへの対応に向けて取り組んでおります。

全てのお客様に最適なサポートを提供できる体制を構築することが当社の責務であると考えており、これまでの評価に満足することなく、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】

どの担当者からも歓迎のムードが伝わり、どんな質問にも簡潔に答え、さらに No とは一切言わない対応である点がよい。質問だけでなく気持ちを察した対応で気の利いた一言もあり、話しやすい雰囲気があったよっている。



【HDI-Japan プレスリリース】

[2015 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ず、どのベンダーからも中立な団体で、公平性と公開性を重んじています。現在世界中で 50,000 の会員を有し、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。

< 金融商品取引法に係る表示 >

■ 業者名等 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