



平成 28 年 11 月 14 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 2016 年度「問合せ窓口格付け」で 6 年連続最高評価～**

松井証券は、HDI-Japan（ヘルプデスク協会）が主催する 2016 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 6 年連続で獲得しました。今回の評価も過去 5 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）」それぞれの部門で獲得しております。インターネット証券の中で、両部門での「三つ星」獲得が 6 年続いているのは当社のみとなります。

当社は『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。今年はお客様から寄せられたご要望をもとに、各種取引ツールの機能改善や、即時資金決済サービスにおける提携金融機関の拡充を実施しました。また、WEB サイトにおける情報検索機能強化のため「よくあるご質問（Q&A）」画面を改善するなど、顧客の利便性向上に取り組んでおります。

松井証券は、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】

前向きな姿勢に満ち溢れており、積極的なサポートである。常に顧客に合わせた One to One の対応で進めており、説明も分かりやすく納得感がある。どのようなことでも安心して相談にのってくれ、リスクなど不安な気持ちに向き合いきちんと受止めて解決してくれる点がプロらしい。



【HDI-Japan プレスリリース】

[2016 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 を超える会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が HDI メンバーとなっています。

【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