



2017年9月6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 2017 年度「問合せ窓口格付け」で 7 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 2017 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 7 年連続で獲得しました。今回の評価も過去 6 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 7 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。昨年、投資信託の取扱いとともに開始したロボアドバイザーによるポートフォリオ提案サービス『投信工房』では、お客様からの要望を踏まえてスマートフォンアプリの提供を行うなど、継続的にサービスの利便性向上に取り組んでおります。また、投資情報の拡充および急速に普及したスマートフォン・タブレット端末からの利用に対応することを目的とした WEB サイトリニューアルを行い、コールセンターにおいては専門のオペレーターが対応する投信専用ダイヤルを設置するなど、お客様のニーズに合ったサポート体制を構築しております。

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】

誰が対応しても非常に温かみのある優しい話し方なので、初心者でも安心して始められ、始めたあとも遠慮なく質問できるという安心感がある。
質問には素早く答えるだけでなく、顧客のニーズをきちんと把握して情報を提供し、顧客一人一人に合わせることもできている。



【HDI-Japan プレスリリース】

[2017 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

大正7年創業以来、昔も今も個人のお客様とともに



【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