

2018年9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 2018年度「問合せ窓口格付け」で8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2018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8年連続で獲得**しました。お客様とのコミュニケーションの場である「問合せ窓口」、Webサイトのサポート性を見る「Webサポート」それぞれの部門で最高評価「三つ星」獲得が8年続いているのは、インターネット証券の中で当社のみです。

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います。問合せ窓口のメインであるコールセンターにおいては、iDeCo（個人型確定拠出年金）の取扱い開始に合わせて専門のオペレーターが対応する「iDeCoサポート」を設置、新規のお客様向けには、属性・関心に応じたより細かなサポートを行うことを目的としたパーソナライズド動画の配信開始など、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】



（問合せ窓口）

前向きさがあり、礼儀正しく丁寧で敬意も感じる。ぜひ口座開設してほしいという気持ちが伝わり、話しやすく印象はよい。顧客の話やテンポを尊重しながら、全体をコントロールし順序よくスムーズに進められている点が良い。



（Webサポート）

迷うことなくスムーズに利用でき、チャットサポートや基礎から学べるコンテンツも豊富で役に立つ。商品の特徴や仕組みなどイラスト入りで分かりやすく解説している点もよい。口座開設後もサポートが充実していることが分かり、安心して利用できる。

【HDI-Japan プレスリリース】

[2018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 年に設立されたサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体で、どのベンダーからも中立に運営されています。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加盟しています。

【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