

2019年8月8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」獲得のお知らせ ～HDI-Japan 主催 2019年度「問合せ窓口格付け」で9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2019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9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9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、長期的な資産形成をサポートすることを目的として電話相談窓口「マネープランサポート」を新たに開設し、専門のオペレーターが相談に応じる体制を整えるなど、顧客対応品質の向上に努めております。

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》

どの担当者も話をよく聴いて疑問点を引き出してくれるので、多くの質問を解決することができた。自社のサービスを、自信をもって勧めてくれるので、不安や迷いを払拭できた。会話の間を埋めるような問いかけや接し方でコミュニケーションを取り、話しやすい雰囲気を作ってくれた。



#### 《Webサポート》

豊富なセルフヘルプ選択肢があり、分かりやすく案内がまとめられた動画もあり、サポート性は高い。コンテンツはまとまっており、松井証券の魅力やはじめての投資など説明も分かりやすい。どの担当者もWebページに精通しており、掲載場所などを素早く回答してくれた。

### 【HDI-Japan プレスリリース】

[2019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】

マネープランサポート  
0120-956-904（平日 08:30～17:00）

【報道関係からのお問い合わせ先】

専務取締役 和里田 聡  
03-5216-8650