

2020年9月10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 和里田 聡
(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 2020年度「問合せ窓口格付け」で10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2020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10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評価する「Webサポート」それぞれの部門で最高評価「三つ星」獲得が10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『お客様の豊かな人生をサポートする』という企業理念のもと、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、お客様の長期的な資産形成をサポートすることを目的として、どなたでも無料でご利用いただける電話相談窓口『マネープランサポート』を開設し、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、これまでの評価に満足することなく、今後も個人投資家にとって価値のある金融商品・サービスの提供に取り組んでまいります。

【HDI-Japan による評価】



《問合せ窓口》

顧客に合わせた挨拶や言葉遣いが安心感を与えている。電話は心地のよい丁寧さで積極的にサポートし、顧客の理解度に合わせながらスムーズに誘導できている。知識も豊富で誠実さがあり、資産運用という大切なことを安心して相談できるプロらしい対応である。



《Webサポート》

シンプルでかつ非常に充実しており利用しやすい。関心のある取引のページを進めていくと、詳しい説明へと続いているので、顧客が自然と理解し、読み進めることができる。チャンネルが多だけでなく、気軽に楽しめるコンテンツもあり投資への興味が沸きたてられる。

【HDI-Japan プレスリリース】

「HDI 格付けベンチマーク」2020年【証券業界】の格付け結果を発表
(https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_200910.asp)

【HDIについて】

HDI は、1989 年に米国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。

以上

【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）

【報道関係者からのお問い合わせ先】

広報担当 吉澤 正壽
03-5216-8650