

平成 23 年 9 月 14 日
 カブドットコム証券株式会社
 (コード番号: 8703 東証1部)
 代表執行役社長 齋藤 正勝

業界初！投資に関する疑問を解決するナレッジコミュニティ「教えて！kabu.com」開設

～ お客さま同士による疑問・質問の解決を促進するコミュニティを HDI 最高格付のノウハウで提供 ～

カブドットコム証券株式会社は、2011 年 9 月 20 日（火）（予定）から、業界初となる投資に関する疑問を解決するナレッジコミュニティ「教えて！kabu.com」のご提供を開始いたします。この「教えて！kabu.com」はお客さま同士で互いの質問に答え、疑問を解決できる仕組みとなっております。

当社は、HDI（ヘルプデスク協会）の「サポートポータル格付け」において、2009 年度より 2 年連続（2010 年度は証券業界で唯一）最高格付である三ツ星を獲得するなどの高評価をいただいておりますが、このノウハウを生かし「教えて！kabu.com」では、お客さま同士で投資に関する疑問・質問の解決を行っていただくことを促進するほか、当社お客さまサポートセンターからのご案内も適宜行っていくことで活性化を図ってまいります。

● 「教えて！kabu.com」～初心者からベテランまで、プチ株からデリバティブまで～

「教えて！kabu.com」では、「初心者からベテランまで、プチ株からデリバティブまで」さまざまな投資に関する情報を蓄積し共有していくナレッジコミュニティとして、お客さまのご投資成績の向上への貢献を目指します。



The screenshot shows the '教えて！kabu.com' website. The header includes the site name and a tagline '投資に関する身近な疑問をみんなで解決！'. Navigation buttons include '質問する', '投稿検索', '回答する', 'お礼する', and 'ご利用ルール'. A central banner features the site logo and the text '～初心者からベテランまで、プチ株からデリバティブまで～ 投資に関する身近な疑問をみんなで解決！'. Below the banner, there are sections for '最新の質問' (Latest Questions) and '最新の回答' (Latest Answers). The '最新の質問' section lists questions such as '投資の移管', 'kabuでオプションの値段', '店頭FXの自動ロスカット', 'スワップポイント', and '店頭FXの約定日'. The '最新の回答' section lists answers such as '株主の権利', '条件注文・自動売買', '値幅ルール・投資情報', '携帯電話・スマートフォン', and 'その他の質問'. The page also includes a search bar and a 'マイページ' link.

※上記は開発中の画面であり、実際の画面と異なる場合があります。

● 「教えて！kabu.com」の概要・特長



利用料	無料(0円)
利用対象	カブドットコム証券に証券口座のあるお客さま。 (質問、回答、お礼、投票等を行うためにはユーザー登録が必要となります。)
利用チャネル	インターネット、携帯電話(スマートフォンは年内対応予定)
主な機能	<投稿検索> 関心のあるカテゴリ毎に既に投稿された、質問・回答をキーワード検索することが可能です。ご自身の疑問に関連のあるキーワードで検索を行うことにより、解決済みの質問に対して既に有効な回答が投稿されている場合、素早い問題解決が可能となります。 <質問・回答> 自分の疑問と類似する質問が投稿されていない場合、質問の新規投稿により回答を受け付けることが可能です。一つの質問に対してスレッド形式で複数の回答を受け付けることにより、多角的な問題解決が可能となります。 <お礼> 投稿した質問が締め切られた段階で直接回答者にお礼の投稿が可能となっております。 <注目の質問・回答> 特に多くのお客さまの問題解決に資すると思われる質問・回答を「注目の質問・回答」として定期的にピックアップしサイト内で発表してまいります。
質問カテゴリ	株式(現物、信用)、先物・オプション(先物、オプション)、FX(店頭FX、大証FX、くりっく365)、投資信託、kabuステーション、条件注文・自動売買、情報ツール・投資情報、携帯電話・スマートフォン、その他の質問
ポイント制度	「教えて！kabu.com」ではサイト活性化のため以下のポイント制度をご用意しております。ポイント上位となったお客さまは当社ホームページ内、および当社が配信するメールマガジンでハンドルネームを毎月表彰するほか、獲得ポイントに連動したキャンペーンを行ってまいります。 <質問者から回答者へポイント付与> 質問者からベストアンサーに選ばれたとき…回答者へ10ポイント 質問者から次点回答に選ばれたとき…回答者へ7ポイント <ポイント投票> 質問、回答内容について1ポイント～5ポイントの間で投票が可能です。 <その他> 回答をしたとき …回答者へ1ポイント 質問をしたとき …質問者へ1ポイント
自動通知メール	自分の関心のあるカテゴリに新しい質問が投稿されたときや、自分の質問に回答があったときにメールにて通知を受けることが可能です。 ■通知内容(受信対象、タイミング) ・質問受付確認メール (質問者、質問を投稿したとき) ・質問到着通知メール (関心カテゴリとして登録した方、カテゴリに質問が投稿されたとき) ・回答受付確認メール (回答者、回答を投稿したとき) ・回答到着通知メール (質問者および回答を希望する方、回答が到着したとき) ・お礼受付確認メール (お礼を投稿した質問者、お礼を投稿したとき) ・お礼到着通知メール (回答者、質問者よりお礼のあったとき) ・ダイジェストメール (関心カテゴリとして登録した方、1日3回の定期配信)

● 「教えて！kabu.com」スタート記念！ポイントキャンペーンを実施

期間	2011 年 9 月 20 日 (火) ～2011 年 12 月 31 日 (土)
内容	・ 期間中、「教えて！kabu.com」で 50 ポイント以上獲得されたお客さま先着 500 名に <u>当社特製「必勝」ハチマキをプレゼント</u> ・ さらに期間中、「教えて！kabu.com」で 100 ポイント以上獲得をされたお客さま先着 100 名に <u>当社特製オリジナルポロシャツをプレゼント</u>   キャンペーン終了後にご登録の住所に発送いたします。

● 携帯電話からもご利用可能 スマートフォンも年内対応予定

「教えて！kabu.com」は携帯電話からの閲覧や質問・回答の投稿が可能となっております。また、スマートフォン (iPhone™ Android™搭載) に最適化した「スマート版」でのご提供も年内の対応を予定しております。



● HDI「サポートポータル格付け」調査結果で最高格付けの「三つ星」を獲得

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ある HDI (ヘルプデスク協会) の「サポートポータル格付け」において、2009 年度より当社のサイトは 2 年連続で最高格付である三ツ星を獲得しています。証券業界における 2010 年度の実績は当社のみです。



(HDI格付三ツ星アワード2011で表彰)

■ ISO10002 (苦情対応マネジメントシステム) のフレームワークに基づいた運営

ISO10002 (苦情マネジメントシステム) のフレームワークに基づき、お客さまからのご要望・苦情をより適切に経営に反映するべく、経営への報告・お客さまへの開示を行っています。新サービスの実現、既存サービスの改善に対しても、より適切な対応ができる体制となっています。

※ISO10002 とは、ISO 規格の1つで、お客様からお電話・メール等でいただいた「苦情(クレーム)」、ご要望、賛辞等に対し、会社としてその対応をすべく手順化し対応する仕組み(フレームワーク)です。

■ サポートセンターレポートの開示

お客さまからのお電話やメールでのお問い合わせ状況、ご要望への回答、苦情への回答、お電話の着信状況(お電話を取ることができた比率や応答待ち時間平均などの繋がりやすさ)などを月次で開示しています。

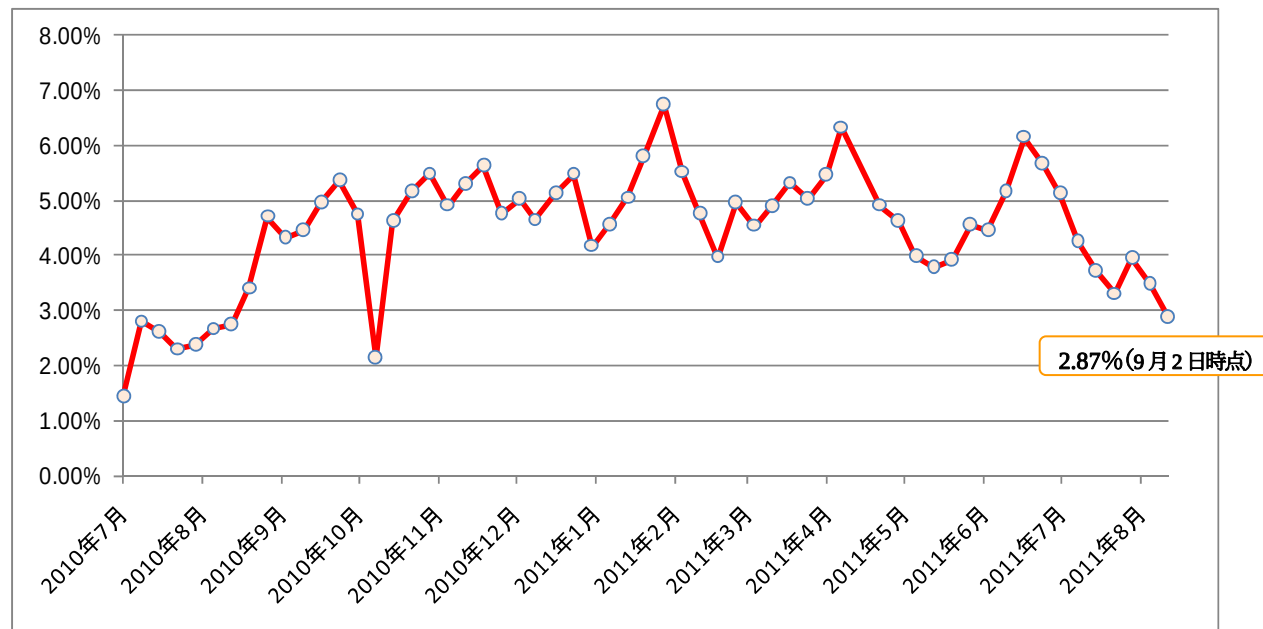
● 「お客さま広場」について

以前よりご利用いただいております「お客さま広場」については、「教えて！kabu.com」サービス開始に伴い、サービスを終了させていただきます。長らくの御愛顧に感謝するとともに、今後は、「教えて！kabu.com」のご利用をお願い申し上げます。

● **お客さま投資成績向上のために**

当社のお客さまの信用評価損益率(買残)は、三市場合計の信用評価損益率(買残)を58週連続で上回る好成績を続けており、直近においても9月2日(金)時点で、三市場合計との較差は2.87%となっております。『教えて!kabu.com』においても、他社との比較において相対的に投資パフォーマンスの良い当社のお客さま同士の情報共有の場を提供することにより、さらなるお客さま投資成績向上を目指してまいります。

・信用評価損益率(買残)の三市場合計との較差推移



※1 三市場、当社ともに信用評価損益率は右記の数式にて算出 [信用評価損益率＝評価損益÷信用建玉残高(買建のみ)]

※2 東京証券取引所公表数値より当社計算。上記データは一般信用分を含んだデータです。

以上

- 証券投資は、価格の変動、金利の変動、為替の変動等により投資元本を割り込む恐れがあります。自動売買を含むすべてのご注文は、必ず約定するものではありません。お取引の際は、目論見書、約款・規程集及び契約締結前交付書面等をよくお読みいただき、商品特性やリスク及びお取引ルール等をよくご理解の上、ご自身のご判断で無理のない資産運用を行ってください。
- 各商品等へのご投資には、各商品毎に所定の手数料等が必要です。詳しくは当社の手数料ご案内ページ (<http://kabu.com/cost/>) 等をご参照ください。
- 掲載情報は2011年9月14日現在のものです。詳細および最新情報は当社ホームページ (<http://kabu.com/>) にてご確認ください。

[金融商品取引業者登録: 関東財務局長(金商)第61号]

[銀行代理業許可: 関東財務局長(銀代)第8号]

[加入協会: 日本証券業協会・金融先物取引業協会]

<本件に関するお客さまからのお問い合わせ先>
お客様サポートセンター TEL:0120-390-390

<本件に関する報道関係からのお問い合わせ先>
担当: 執行役 臼田 琢美 TEL:03-3551-5111

わたしたちはMUFGです。 

カブドットコム証券 <http://kabu.com>

東証1部 [8703]