

2017 年 9 月 6 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

**HDI「Web サポート格付け」および「問合せ窓口格付け」で最高評価の三つ星を獲得
～ 「Web サポート格付け」は 2 年連続、「問合せ窓口格付け」は 3 度目の最高評価 ～**

カブドットコム証券株式会社(本社: 東京都千代田区、代表執行役社長: 齋藤正勝、以下「当社」という)は、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HDIの日本拠点HDI-Japan(運営: シンクサービス株式会社)による2017年7月の証券業界の調査により、「Webサポート格付け」および「問合せ窓口格付け」の二部門で最高評価である三つ星を獲得いたしましたのでお知らせいたします。

なお「Webサポート格付け」は2年連続の獲得、「問合せ窓口格付け」は3度目の獲得となります。

「すべてはお客さまのために」を合言葉に、ネット証券だからこそそのコンテンツの充実やお客さまの立場にたった温かみのある手厚いサポート体制を提供するための取り組みやその姿勢が高く評価されたものと考えております。

2017HDI主催「問合せ窓口格付け」2017年度【証券業界】の格付け結果を発表

2017HDI主催「問合せ窓口格付け」2017年度【証券業界】の格付け結果を発表。



● 当社に対する評価分析コメント

■WEB サポート

- ・「お客さまサポート」や「Q&A」が画面上部に常に表示されており大変分かりやすい。
- ・セルフヘルプの選択肢もとても豊富である。オンラインマニュアルでは、動画を活用した説明が提供されており分かりやすい。
- ・電話サポートでも Web サポートの内容を把握している。

■問合せ窓口

- ・問合せは一ヶ所で解決ができており、問合せに対する歓迎が感じられた。
- ・常に顧客と親密な関係を築こうとする姿勢が見えてとてもよい。
- ・話をよく聞き、相手に合わせた表現を用い、簡潔に説明ができています。
- ・電話はつながりやすく、短時間で必要な情報を得ることができる。

HDIの「公開格付け調査」について

Web サポートの有効性と企業の問合せ窓口のサポート内容について、HDI 国際サポート標準に基づいて顧客視点で三つ星～星なしの4段階で格付けする年間企画で、1年に12業界調査しています。調査業界の選出は、格付け実行委員会により毎年見直され設定されています。公開格付けの審査員は、一般消費者のボランティアによる一般審査員と、HDI の国際認定資格を有する専門審査員です。一般審査員はHDIのWebページより誰でも申込みことができます(適性審査有)。

審査にあたっては、コール数制限や調査スクリプトではなく、真の顧客視点のサポート品質を評価するため、各審査員が自らの質問について調べたいだけ調べる形態です。

サポートセンター リポートの開示

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がやすさ)などを月次で開示しています。

サポートセンターリポート

●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2017年9月6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】

以上

＜本件に関するお客さまからのお問い合わせ先＞

お客さまサポートセンター 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: 経営管理部 広報担当 大西勝二 TEL:03-3551-5111

わたしたちは  MUFG です。