



2017 年 9 月 28 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

ホームページの CMS 変更に伴いスマートフォン向け UI を刷新 ～HDI「Web サポート格付け」で最高評価の「三つ星」を2年連続獲得～

カブドットコム証券株式会社(以下当社)は、モバイル環境でのユーザビリティ向上を目的として、2017 年 9 月 30 日より、当社会員さま及び非会員さまが共に閲覧される情報ページに於いて CMS の刷新を図り、スマートフォン最適化を実施^{※1}いたします。

今までに掲載してきた当社ホームページコンテンツは、主要な一部のページや最新のページを除いて、PC 向けページのみご提供していたため、スマートフォンで閲覧いただく際には画面サイズを調整してご覧いただいていたが、今回、より多くのページでスマートフォン最適化を行い、スマートフォンで閲覧する際に画面の拡大縮小を行わずに最適状態^{※2}でご覧いただけます。また、PC とスマートフォンで同じ内容のコンテンツが表示される様最適化を行い、外出先でもスマートフォンで PC と同じ内容をご覧いただけます^{※3}。

既存 PC ページ

株式

現物株式

少額取引がおトクな手数料体系

90円～ (上限3,690円)

現物株式手数料を詳しく見る

1回の取引金額ごとに手数料が計算されます。

約定代金	インターネット 通常手数料	電話	
		自動音声応答 (IVR)	オペレーター
10万円	90円	190円	2,090円
20万円	180円	280円	2,180円
30万円	250円	350円	2,250円
50万円	250円	350円	2,250円
100万円	990円	1,090円	2,990円
200万円	1,890円	1,990円	3,890円
400万円以上	3,690円	3,790円	5,690円

※ 上記手数料に消費税が別途加算されます。

※ 振込日においたる内出金も一注文として計算されます。約定日毎に単独の注文として手数料がかかります。影響とすることがあります。

最適化

スマートフォンページ

株式

現物株式

少額取引がおトクな手数料体系

90円～（上限3,690円）

現物株式手数料
を詳しく見る

1回の取引金額ごとに手数料が計算されます。

約定代金	インターネット 通常手数料	電話	
		自動音声応答 (IVR)	オペレーター
10万円	90円	190円	2,090円
20万円	180円	280円	2,180円
30万円	250円	350円	2,250円
50万円	250円	350円	2,250円
100万円	990円	1,090円	2,990円
200万円	1,890円	1,990円	3,890円

※1 対象外のページがございます

※2 ご利用されるスマートフォンに合わせ自動的に調整されるため、コンテンツによっては視認性が下がる場合がございます。

見づらい場合などは PC ページをご覧ください。

※3 PC コンテンツとスマートフォンコンテンツで内容が異なるページがございます

わたしたちは MUFG です。

●2年連続でHDI「Web サポート格付け」で最高評価の「三つ星」を獲得

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。「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

http://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_170906.html



■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むことができます(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。

わたしたちは  MUFG です。

●スマートフォンアプリを続々リリース

当社は、投信ロボアドバイザーアプリ「FUND ME®」や銘柄検索アプリ「PICK UP!」シリーズ、IPO 銘柄（新規上場株式）の豊富な情報を配信する「IPO Lab™」、投資情報配信アプリ「kabu smart®」、快適な操作性を追求したトレーディングアプリ「kabu ステーション®」そして KDDI 株式会社との提携による「kabu.com for au」及び「kabu smart for au」など 9 本のスマートフォンアプリを 2016 年よりリリースしてきました。

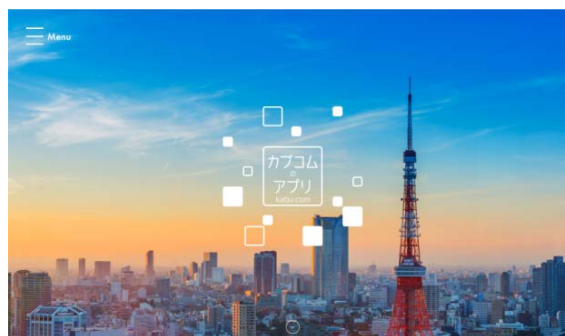


●「カブコムアプリ」特設ページ

当社提供のスマートフォンアプリの特徴や仕様を視覚的に分かりやすくご紹介しています。

「カブコムアプリ」特設サイト

<http://kabu.com/app/>



わたしたちは MUFG です。

●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。

●投資信託の購入は、基準価額の変動により元本を割り込み損失を被ることがあります。ファンドにより販売手数料とは別に、信託報酬・解約手数料・その他手数料等を要するものがありますが、各ファンド別に要件・料率等が異なりますので表示できません。お取引に際しては、目論見書(商品毎)および目論見書補完書面(投資信託)をよくお読みください。

●掲載情報は 2017 年 9 月 28 日現在のものであります。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。

●お問い合わせ・ご相談・苦情等

お客さまサポートセンター フリーダイヤル 0120-390-390

※携帯・PHS・050 で始まる IP 電話からは 03-6688-8888 (※通話料は有料になります)

●苦情について当社以外の窓口

特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター フリーダイヤル 0120-64-5005

【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・一般社団法人 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: 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。

カブドットコム証券 <http://kabu.com>

東証 1 部【8703】