



2018 年 9 月 27 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 3 年連続、「問合せ窓口格付け」は 2 年連続の最高評価～**

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、HDI-Japan が 2018 年 9 月 11 日に発表した「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 3 年連続の獲得、「問合せ窓口格付け」は 2 年連続の獲得となります。



当社では、「顧客投資成績重視の経営」という経営理念の下、国内金融機関で初めて教育分野のプロのノウハウと最先端の EdTech の融合による、個人投資家の金融リテラシー向上を目的とした投資教育カリキュラム「kabu.study(カブスタディ)」を提供する等、資産形成をサポートする投資教育サービスを開始しております。

当社は投資初心者にもやさしい証券会社を目指し様々なサービス提供を行っており、ネット証券でありながら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取り組みやその姿勢が評価されたものと考えております。

今後も当社は、お客さまの投資成績向上のお役に立てるサービスおよび商品の拡充を図ってまいります。

● **当社に対する評価コメント**

■ **Web サポート**

- ・ シンプルでメニューも整理されており、迷うことなく必要な情報にたどり着くことができる。
- ・ 初心者でも学べるコンテンツがそろい顧客の声をきちんと生かして安心感が持てる。
- ・ 商品や手数料など分かりやすく、自然と商品やサービスに興味を持つような作りになっている。

■ **問い合わせ窓口**

- ・ 積極的にサポートしてくれ、丁寧な接し方で礼儀正しい。
- ・ 優しく親切的な雰囲気相談しやすい。
- ・ 説明は具体的で分かりやすく、話し方も簡潔で経験を感じる。
- ・ 顧客が理解しやすいよう寄り添いを示しながら案内し、誠実さも感じられ信頼を得られる対応である。

● **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

わたしたちは MUFG です。

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。

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。

●当社サポートセンターレポートの開示

当社では、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のやすさ）などを月次で開示しています。

●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 (<https://kabu.com/cost/>) 等をご参照ください。

●当社お取扱商品の手数料等およびリスクの詳細については、契約締結前交付書面、上場有価証券等書面、目論見書、約款・規定集および当社ホームページの「ご投資にかかる手数料等およびリスクについて」 (<https://kabu.com/company/info/escapeclause.html>) 等をよくお読みの上、投資の最終決定はご自身のご判断とご責任でおこなってください。

●掲載情報は 2018 年 9 月 27 日現在のものです。詳細及び最新情報は当社ホームページ (<https://kabu.com/>) にてご確認ください。

●お問い合わせ・ご相談・苦情等

お客様サポートセンター フリーコール 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 佐賀 幸介 TEL：03-3551-6459

わたしたちは  MUFG です。

カブドットコム証券 <https://kabu.com>

東証 1 部【8703】