

平成 27 年 11 月 11 日

各 位

マネックス証券株式会社
代表取締役社長 勝屋敏彦

マネックス証券のコンタクトセンターおよびウェブサイトが 格付け最高評価（三つ星）を獲得

マネックス証券株式会社（以下「マネックス証券」）は、サポートサービス業界における世界最大のメンバーシップ団体である Help Desk Institute（ヘルプデスク協会、以下「HDI」）^(注1) の日本組織 HDI-Japan ^(注2) が発表した「『HDI 問合せ窓口格付け』2015 年度証券業界」において、「問合せ窓口」および「サポートポータル」の両部門で最高評価の三つ星を獲得しましたので、お知らせいたします。

「問合せ窓口」では前年度に引き続き 2 年連続、「サポートポータル」では 3 年連続での三つ星を獲得いたしました。

HDI-Japan によるマネックス証券への評価コメント ^(注3) は、次の通りです。

- 問合せ窓口（電話）について
どの担当者も礼儀正しく、顧客の質問やニーズに対し前向きな姿勢で対応できている。知識も豊富で例を挙げて説明をしたり、質問の背景にもフォーカスしたりと、顧客一人一人に合わせた柔軟な対応でよい。顧客を中心にスムーズに進められている。
- サポートポータル（ウェブサイト）について
Web とセンターとの連携が良く、どの担当者も顧客の状況に合わせて自然に誘導できおり、Web をうまく活用しサポートできている点が素晴らしい。
初心者にも分かりやすいガイドや自社のメリット、キャンペーンについてなど、顧客にとって知りたい情報が網羅されている。

HDI-Japan の格付けは、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般ユーザーと専門家が顧客の立場から評価し格付けします。格付けは、三つ星～星なしの 4 段階です。

マネックス証券代表取締役社長 勝屋 敏彦は、今般の格付け結果について、次のように述べております。

「この度、両部門で業界最高評価の三つ星を連続で獲得できたことを大変嬉しく光栄に思っております。オンライン証券にとってお客様との重要な接点であるウェブサイトと電話対応については常日頃からお客様からの声を基に品質改善に努めておりますが、このように三つ星を連続でいただくことは私どもにとって大きな励みになります。お客様に当社のサービスをより満足していただくために今後とも努力を続けてまいります。」

詳細はマネックス証券ウェブサイト (<http://www.monex.co.jp/>) をご覧ください。

(注 1) HDI(ヘルプデスク協会)は IT 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あり、同

業界で最初に認定資格制度を築きあげました。HDI は 1989 年に米国に設立され、現在のミッションは、サポートサービスにかかわる人や組織の地位向上を図りカスタマエクスペリエンスを高めること。経営、従業員、顧客およびすべての関係者が互いに利益を享受できる Win-Win の相互発展を目指すこと。業界のグローバル化を支援し日本及びアジア地域のサポートサービスの活性化を進めることです。また HDI は業界で最も成功している「HDI 国際年次カンファレンス」をカスタマサービス・テクニカルサポートプロフェッショナル向けに開催しています。HDI はそのメンバーを中心として運営を行い、どのベンダーからも中立で、人的ネットワークや情報共有を促進します。HDI は世界で 50,000 の会員を有し、フォーチュン 500 社の 90%が加盟し、世界中に 100 の支部を有しています。

(HDI-Japan ウェブサイト (<http://www.hdi-japan.com/>) より転載)

(注 2) HDI-Japan は 2001 年に設立され、シンクサービス株式会社（本社：神奈川県川崎市、代表取締役 CEO 山下辰巳）により運営されています。(HDI-Japan ウェブサイトより転載)

(注 3) 2015 年 11 月 11 日発表「HDI 問合せ窓口格付け」結果報告より引用。

以 上

【マネックス証券株式会社について】

金融商品取引業者 関東財務局長（金商）第 165 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、一般社団法人 日本投資顧問業協会

【お問合せ先】

マネックス証券株式会社

営業企画室 PR 担当 松崎 電話 03-4323-3800