平成 24 年 1 月 12 日

各　　位

東京都千代田区麹町一丁目 4 番地
松　井　証　券　株　式　会　社
代表取締役社長　　松井　道夫
（東証・大証第一部：8628）

「問合せ窓口格付け」調査における「三つ星」の獲得について
～HDI-Japan（ヘルプデスク協会）主催 2011 年度「問合せ窓口格付け」で最高評価～

松井証券は、平成 24 年 1 月 12 日、HDI-Japan（ヘルプデスク協会）が主催する 2011 年度問合せ窓口格付け（証券業界）において、最高評価である「三つ星」を獲得しました。今回の評価は、お客様とのコミュニケーションの場である「電話窓口」、Web の使い易さである「サポートポータル（Web）」のそれぞれで獲得しました。

松井証券は、『顧客中心主義』に基づき、お客様からのお問い合わせに真摯に取り組んだ結果、このような評価を頂いたものと考えております。昨年 11 月には、お客様からのお問い合わせが増加しているスマートフォンやタブレット端末について、専門的に対応するスマートフォン向けサポートダイヤル「らくらくスマートフォンサポート」を設置するなど、新しいニーズに対応した取り組みも進めています。

松井証券は今回の評価に満足することなく、すべてのお客様に最適なサポート体制を構築することが責務であると考えており、引き続き、お客様から選ばれるサポートを目指してまいります。

【松井証券サポートセンターの評価分析】

どの担当者も優しい口調で親身に対応している点が高い評価となっている。じっくり聞いてくれる対応が安心感や好感度を上げており「コミュニケーション」「プロセス」の評価が特に高い。電話は待たされることなくすぐにつながり、「電話放棄呼率」は満点となっている。





【HDI-Japan（ヘルプデスク協会）プレスリリース】
2011 年度問合せ窓口格付け（証券業界）の格付け結果を発表

以上

【HDI（ヘルプデスク協会）について】
HDI（ヘルプデスク協会）は 1989 年に設立された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す。HDI はどこの企業にも属さないベンダー中立な団体で、公平性と公開性を重んじています。現在世界中で 50,000 メンバーを有し、フォーチュン 500 社の 90%の企業が HDI メンバーとなっています。

【HDI-Japan（ヘルプデスク協会）の格付けについて】
HDI-Japan は、コールセンターのサービス向上を目的に、国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、「問合せ窓口格付け」調査を行っています。この調査は審査員が顧客の視点で、各企業の問合せ窓口を調査し、「星なし」から「三つ星」までの 4 段階評価で格付けを行います。格付け調査の審査員は、認定を受けた専門審査員と一般公募ユーザから構成され、複数の評価項目（※）から総合的に判断し、格付けを行います。

※評価項目
評価基準はサポートポータル（Web）5 項目、クオリティ（品質）5 項目、パフォーマンス（実績）5 項目の計 15 項目より構成されています。

【サポートポータル （Web)】
- 見つけやすく使いやすいか
- 複数のセルフヘルプ選択肢
- ソリューションとしての役立度/解決度
- サポートセンターとの連携度
- 安心して利用できるか

【クオリティ（品質)】
- サービス体制
- コミュニケーション
- 対応スキル
- プロセス/対応処理手順
- 困難な対応

【パフォーマンス（実績)】
- 平均応答速度
- 電話放棄呼率
- 通話時間
- 初回コンタクト解決率
- 顧客満足度

■HDI（ヘルプデスク協会）問合せ窓口格付けについて
HDI 問合せ窓口格付けベンチマーク

＜金融商品取引法に係る表示＞
松井証券株式会社　金融商品取引業者　関東財務局長（金商）第 164 号
加入協会名　日本証券業協会、社団法人金融先物取引業協会

【お客様からのお問い合わせ先】
口座開設サポート（平日 08:30～17:00）
0120-021-906（03-5216-0617）

【報道関係からのお問い合わせ先】
常務取締役　和里田 聰
03-5216-8650