



2014年5月7日

Press Release

楽天証券株式会社

カスタマーサービスセンター体制強化の取り組みについて

― 拠点拡張と新システム導入で、より繋がり易いセンターへ ―

楽天証券株式会社（代表取締役社長：楠 雄治、本社：東京都品川区、以下「楽天証券」）は、2014年5月7日（水）に、福岡県福岡市のカスタマーサービスおよび事業所の拠点を同建物内に拡張移転し、お客様サポートの水準をより一層高めるための体制を強化いたします。

これにより、カスタマーサービスセンターのオペレーター席数が現在の1.6倍となり、対応可能件数が増加します。また、新コールセンターシステムを導入し、カスタマーサービスセンターの運営を効率化することで、拠点規模の拡大以上の効果が発揮できるようになります。

今回導入する新システムでは、個別のオペレーターごとに対応状況の詳細がリアルタイムに把握できるようになり、特定のお問い合わせが集中した場合も、体制変更を迅速に行えるほか、システムの基盤を一部クラウド化することで、オペレーター席数の調整が柔軟に行えるようになります。

さらに、これまで東京で運営していた口座管理部門を福岡拠点に移動させ、お客様と直に接するカスタマーサービスセンターとの連携を深めてまいります。

楽天グループでは弊社のほか、楽天カード、楽天銀行、楽天生命の金融各社が福岡市内にサービス拠点を構えるなど福岡地区の人的・場所的な優位性を高く評価しております。弊社においても今後さらに福岡拠点の機能を強化することで、より一層のお客様サービスの強化を業務の効率化を図ってまいります。

これらの取り組みにより、「繋がり易い・お待たせしない」カスタマーサービスセンターの実現を目指すと共に、お客様対応の質の向上、お客様からいただいたご要望・ご意見の集約と迅速なサービス改善への反映できる環境が整います。

楽天証券は今後もお客様満足度の向上に努め、一層の顧客基盤の拡大を図ってまいります。

以上

【手数料等およびリスクの説明について】

楽天証券の取扱商品等にご投資いただく際には、各商品等に所定の手数料や諸経費等をご負担いただく場合があります。また、各商品等には価格の変動等による損失を生じるおそれがあります。各商品等へのご投資にかかる手数料等およびリスクについては、楽天証券ホームページの「投資にかかる手数料等およびリスク」ページに記載されている内容や契約締結前交付書面等をよくお読みになり、内容について十分にご理解ください。

商号等：楽天証券株式会社（楽天証券ホームページ）

金融商品取引業者：関東財務局長（金商）第 195 号、商品先物取引業者

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、日本商品先物取引協会