

2017年9月6日

*Press Release*

楽天証券株式会社

## 楽天証券カスタマーサービスセンターのお客様サポート HDI 調査で2年連続最高ランクの「三つ星」を獲得

楽天証券株式会社（代表取締役社長:楠 雄治、本社:東京都世田谷区、以下「楽天証券」）は、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 HDI-Japan が実施する「問合せ窓口格付け」部門および「WEB サポート格付け」部門の2017年度評価において、国内最高評価となる「三つ星」を2年連続で獲得したことをお知らせします。

楽天証券では、お客様にご満足いただけるよう対応品質の向上に日々努めております。コールセンター業務では、対応の基礎となる発声練習から対応品質に関する研修、対応のフィードバックなどを行い、一人ひとりが意識しお客様の解決に向けて取り組んでおります。また、お客様からいただくご意見・ご要望に関しては、カスタマーサービスセンターを通じて、社内で情報共有し、改善・実現を継続的に行っております。

今回の HDI-Japan による格付調査では、昨年と同様、これまでの取り組みを評価いただき、企業のコールセンターの対応を評価する「問合せ窓口格付け」と企業のホームページを評価する「WEB サポート格付け」の両部門において、最高評価の「三つ星」を獲得いたしました。

### ■楽天証券に対する HDI-Japan の評価分析コメント

#### (1) 問合せ窓口（電話）について

- ・非常に積極的な姿勢で支援してくれ礼儀正しい。
- ・全体に柔らかい口調で親切に接してくれるので安心して相談できる。
- ・初心者にも分かりやすく丁寧に説明し、顧客の知識レベルに合わせることができ、頼れるプロらしい対応である。
- ・問題と一緒にになって取り組む対応ができています。

## (2) WEBサポートについて

- ・カテゴリは整理されているので初心者でも見つけやすい。
- ・学習できるコンテンツもある。
- ・よくある質問は目的別で絞り込み、便利で役に立ち、顧客の視点に立った作りになっている。
- ・センターの担当者はWEBの案内がスムーズで連携がとれている。

楽天証券は、今回の評価に満足することなく、引き続き、お客様のご要望の実現と投資活動のサポートを目指し、質の高いサービスを提供してまいります。

### ■ HDI-Japan (<http://www.hdi-japan.com/>) について

HDIは世界に約100の支部や地区会をもつ、サポートサービス業界で世界最大のメンバーシップ団体です。その日本支部であるHDI-Japanは業界ごとに企業の間合わせ窓口やWEBサポートの内容や品質を調査して、HDI国際サポート標準に基づいて三つ星～星なしの4段階で格付けをおこなっています。

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  
一般社団法人第二種金融商品取引業協会、一般社団法人日本投資顧問業協会