

## 楽天証券、HDI-Japan 主催「問合せ窓口格付け」・「Web サポート格付け」 両部門、2年連続で最高評価の「三つ星」を獲得！

楽天証券株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：楠 雄治、以下「楽天証券」）は、サポートサービス業界の世界最大メンバーシップ団体、ヘルプデスク協会（Help Desk Institute、以下「HDI」）と同じコンセプトで設立された HDI-Japan が、本日、2023年9月6日（水）に発表した「HDI 格付けベンチマーク」2023年度評価において、「問合せ窓口格付け」および「WEB サポート格付け」両部門で国内最高評価となる「三つ星」を2年連続で獲得しましたので、お知らせします。

楽天証券では、「お客様本位の業務運営」に基づき、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。特にコールセンターでは、「お待たせせず正確に一人ひとり最良のサービスを」のローガンのもと、一人ひとりがお客様の立場に立った問題解決を行えるよう取り組んでいます。また、お客様からいただいたご意見・ご要望は、社内全体で情報共有し、商品・サービスの改善・実現を継続的に実施しています。さらに、近年のお客様層の多様化に加え、2024年から始まる新 NISA 制度に対する興味・関心の高さを受け、業界で初めて\*生成 AI を活用した顧客向けサービスとして、「投資 AI アシスタント（β版）」をチャットサービスとして提供を開始するなど、お客様サポート体制の強化のため、さまざまな取り組みを行っています。

今回の「三つ星」獲得は、多くのお客様にこれまでの取り組みをご評価いただけた結果と考えております。楽天証券は、今回の評価に満足することなく、引き続き、これから資産形成をはじめめる初心者の方からアクティブトレーダーの方まで、幅広いお客様のご要望の実現と投資生活のサポートを目指し、質の高いサービスを提供していくとともに、「資産づくりの伴走者」として、お客様の Financial Well-Being を最大化するべく、さらなるサービス拡充に尽力し、「永く付き合いたい会社」として選んでいただけるよう努めてまいります。

### ■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

- ・ 顧客の話によく耳を傾け、内容をかみ砕いて要約や復唱をしながら確実な意思疎通を図ってくれる。
- ・ 問合せの背景を意識し適切な解決策を丁寧に説明して積極的に支援してくれる。
- ・ 説明のなかに専門用語が入るときは十分なフォローがあり理解を助けてくれる。



## 2. WEBサポートについて

- ・ ニーズに沿って適切にジャンル分けされており探しやすく見つけやすい。
- ・ 豊富な商品群の説明を軸に、運用相談やセミナーの案内、FAQ などセルフヘルプの選択肢が充実しており、顧客は自分の投資スタイルに沿ってスムーズに取引の検討を進められる。



### ■楽天証券「お客様本位の業務運営」について

<https://www.rakuten-sec.co.jp/web/company/fiduciary/>

### ■HDI-Japan (<https://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。その同じコンセプトで設立された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、HDI国際サポート標準に基づいて三つ星～星なしの4段階で格付けを行っています。

HDI-Japanが本日発表したプレスリリースはこちらをご覧ください。

「HDI-Japan主催『HDI格付けベンチマーク』2023年【証券業界】の格付け結果を発表」

[https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press\\_release\\_230906.asp](https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_230906.asp)

※：主要ネット証券（口座数上位5社：auカブコム証券、SBI証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券（五十音順））で比較（2023年9月6日、楽天証券調べ）

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