



カブドットコム証券

東証1部 [8703]

わたしたちはMUFGです。 

すべてはお客様の利益のために

平成20年3月期 上期 品質管理システム 活動報告書



平成19年11月2日

カブドットコム証券株式会社

ISO9001:2000 01399-2005-AQ-KOB-UKAS
ISO20000 09631-2006-AQ-LDN-itSMF
ISO27001 00967-2004-AIS-KOB-JIPDEC Rev.1
07506-2004-AIS-ROT-UKAS

I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み

- (1) 当社のコーポレート・ガバナンス(企業統治)及び内部統制について
- (2) お客様満足度向上のための品質管理システム活動
- (3) コンプライアンスの重視
- (4) 社員教育による社員の質の向上と、それに伴うお客様サービスの向上について

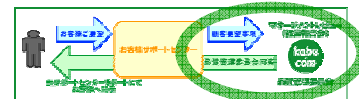
II. お客様のご意見・ご要望をサービス改善につなげる仕組み

- (1) お客様のご意見・ご要望をサービス改善につなげる仕組み

III. お客様のご意見・ご要望への対処とご報告(開示)

- (1) サービスの改善について
- (2) 苦情(クレーム)への対処について
- (3) 安全なお取引をしていただくために ①—システムレポート
- (4) 安全なお取引をしていただくために ②—売買審査状況

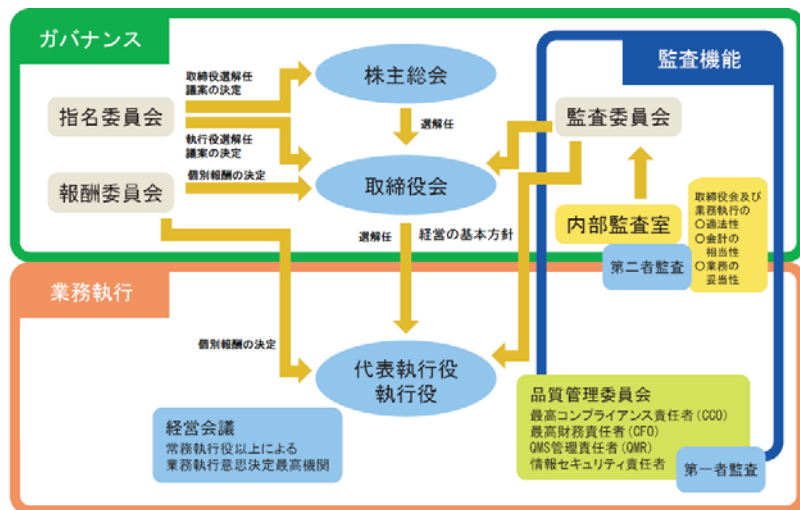
I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み



(1) 当社のコーポレート・ガバナンス(企業統治)及び内部統制について

- 当社のコーポレート・ガバナンス(企業統治)は、お客様や株主様等の利害関係者の利益の極大化を図るため、意志決定及び業務執行に関し、妥当性(効率性)、適法性、会計等開示内容の適正性について、PDCAサイクルによる記録重視型管理と、内製化したシステムを基盤としたITサービス提供に関する経営フレームワークによってその仕組みを確立するための組織体制であると考えており、以下の2つを有機的に組み合わせていることが大きな特徴となっております。
 - 委員会設置会社での「取締役の経営監督機能と執行役の業務執行機能の分離」による役割の明確化、意志決定の迅速化、経営の透明性・効率化の向上の実現
 - 業務執行部門において、国際規格であるISO9001・ISO/IEC20000・ISO/IEC27001準拠の厳格なPDCAサイクルをベースとした、サービス品質・セキュリティ管理を重視した、内部統制・リスク管理の実現

当社コーポレート・ガバナンス概要



取得している国際規格

(ISO9001:2000)

- 国際標準化機構(ISO)の定める品質マネジメントシステムの規格。当社は平成15年6月に国内オンライン專業証券会社として初めて認証を取得いたしました。

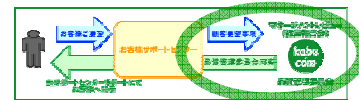
(ISO20000)

- ITSMS(ITサービスを効果的に提供するための体系的な経営及びITシステム管理の仕組み)認証の国際規格。当社は平成18年8月に国内金融機関として初めて認証を取得いたしました。

(ISO27001)

- 情報セキュリティ管理(ISMS)の国際規格。当社は平成16年5月に「ISMS適合性評価制度(Ver.2.0)」「BS7799-2:2002」の認証を同時に取得し、情報セキュリティ管理規格の国際規格化への移行に伴い、平成18年8月に国内証券会社として初めて認証を取得いたしました。

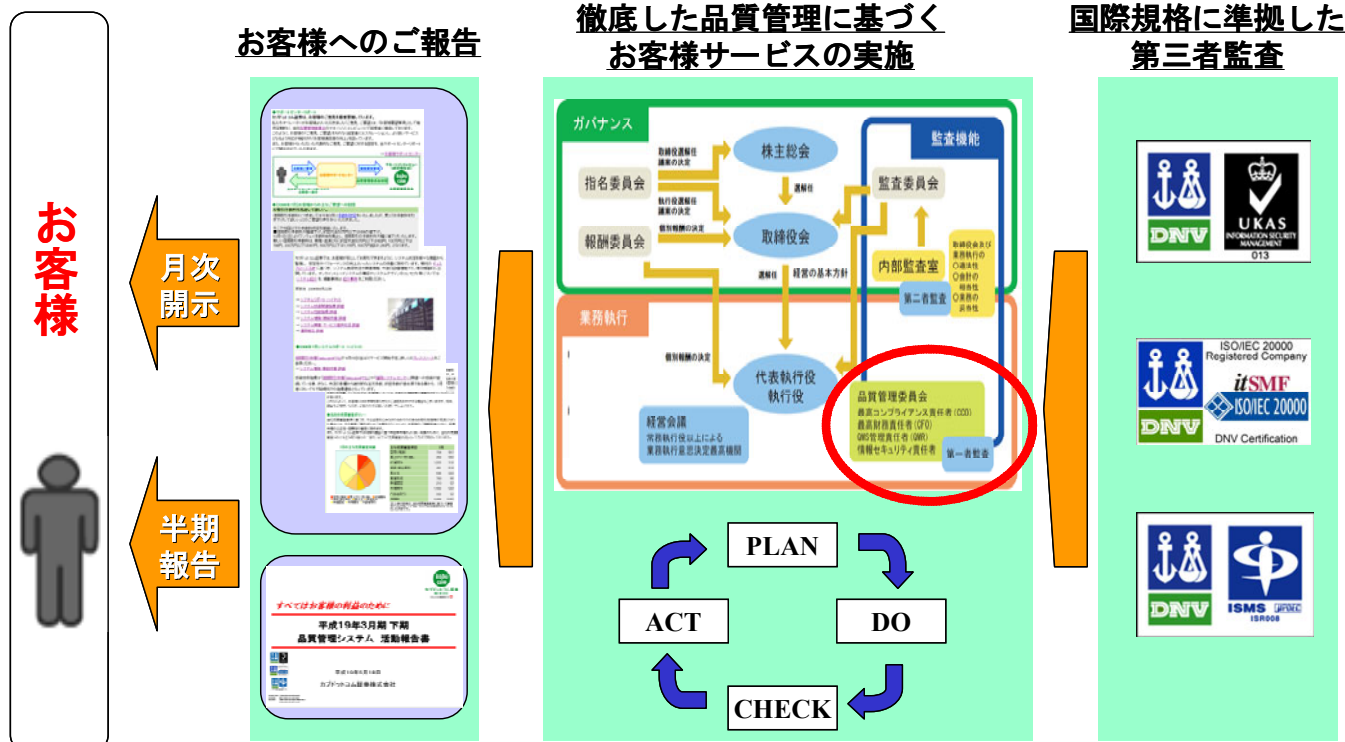
I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み



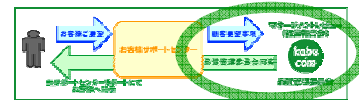
(1) 当社のコーポレート・ガバナンス(企業統治)及び内部統制について(続き)

- 品質管理委員会は業務執行部門における品質管理を支える重要な機関であり、代表執行役社長を委員長とし、
 - 当社業務執行全般の適法性及び適正性などコンプライアンス面での管理・監督・監査等の検証
 - お客様への取引等のサービスに関し、その要求事項を満たすべく適切な経営管理が実施されているかの検証
 - お客様の満足度の検証、及びそのフィードバック

を主な活動としております。



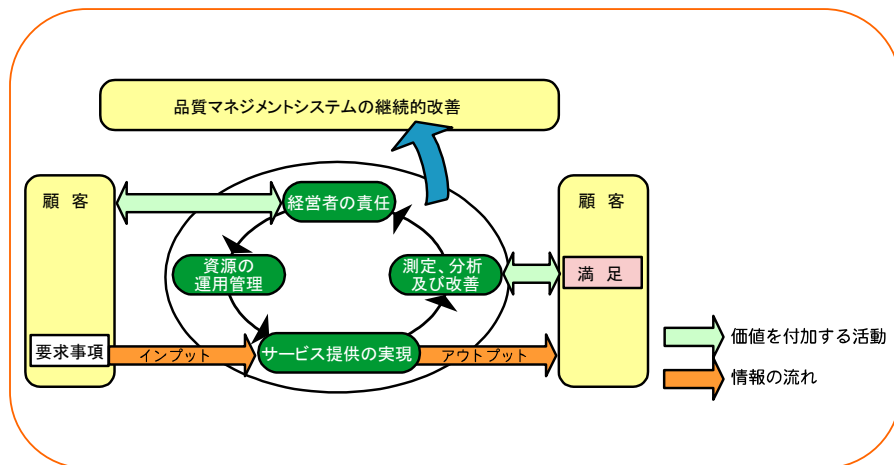
I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み



(2) お客様満足度向上のための品質管理システム活動

- 当社は、より多くのお客様が有価証券市場を活用できるよう、革新的でお客様満足度ナンバーワンのサービスを提供することを創業以来目指してきております。
- お客様満足度のアップのためには、お客様の要望、苦情を的確に把握、分析し、速やかに各種サービスに反映すること、また金融インフラ業という公共性の高さを鑑み、コンプライアンス、プライバシー保護、高度な情報セキュリティなどの管理体制を構築することが重要です。
- そのために当社は、戦略上の決定で品質マネジメントシステムを導入し品質方針を定め継続的改善を行っています。
- 当社と当社のお客様である一般投資家との相互関係、並びにトップマネージメントや各機能(部門)責任者の責任・権限・役割は明確に定め、品質マネジメントのPDCAを有効的に機能させるとともに、国際規格に準拠し、各サービス・プロセスにおいて管理指標を設け、管理を徹底しております。

品質管理システムのフレームワーク

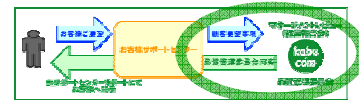


管理指標を用いた品質管理

- 当社では、ITSMS*1認証の国際規格であるISO/IEC20000のフレームワークに準拠し、当社コアビジネスである「有価証券オンライン取引サービス」を13のプロセスに分け、各々の管理指標を設定し管理しております。
- 管理指標例は以下の通りです：
 - 営業収益経常利益率、コストカバー率等の財務関連数値
 - システムレポート、サポートセンターレポート等開示レポートの報告タイミング
 - お客様向けアウトバウンドコール数、放棄呼率等のコールセンター業務係数
 - サーバ類の負荷率、システム障害コスト等のシステム関連数値
 - 不適合発生率と是正処置対処率等の障害管理、等々

*1- ITSMS: ITILをベースとして開発されたITサービスを効果的に提供するための体系的な経営及びITシステム管理の仕組み。

I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み



(3)コンプライアンスの重視

- ◆ **当社は法令遵守の姿勢を明確に示すため、金融業界で初めてECS2000を導入いたしました (2007年11月1日)** ◆
- 当社の品質管理委員会では、コンプライアンス重視の観点から以下の活動を実施しております：
 - 全社マンスリーレポートによる状況報告
 - ・ 証券検査基本方針及び証券検査基本計画における検査状況
 - ・ クレーム件数・内容
 - ・ あっせん・訴訟等
 - ・ 売買審査状況
 - ・ 業界処分等
 - 社内コンプライアンスプログラムによる定期検査の実施
 - 各部月次でのコンプライアンスレポートの作成と品質管理メンバーへの報告・情報共有
 - 日本証券業協会への通知・対応関係
- コンプライアンスの報告については、経営方針にも掲げておりますように、コンプライアンスについても漠然としがちな事項であることから、上述した報告内容に加え、客観的に評価できる指標を作成し、国際基準に沿ったPDCAサイクルのもと、業務改善に努めております。

ECS2000 ver1.2とは

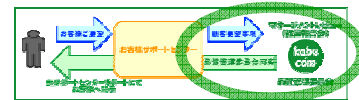
ECS2000とは、麗澤大学経済研究センターが1999年に発表した「倫理・法令遵守マネジメント・システム規格」です。ISO9001やISO14001と同様にPDCAマネジメントサイクル(Plan-Do-Check-Act)による継続的改善を基本としています。

当社の企業行動憲章

カブドットコム証券株式会社は、法令遵守はもとよりフェアプレーで企業行動を実践し社会的使命の達成に努め、社会に貢献する企業・社会の信頼を得られる企業を目指します。

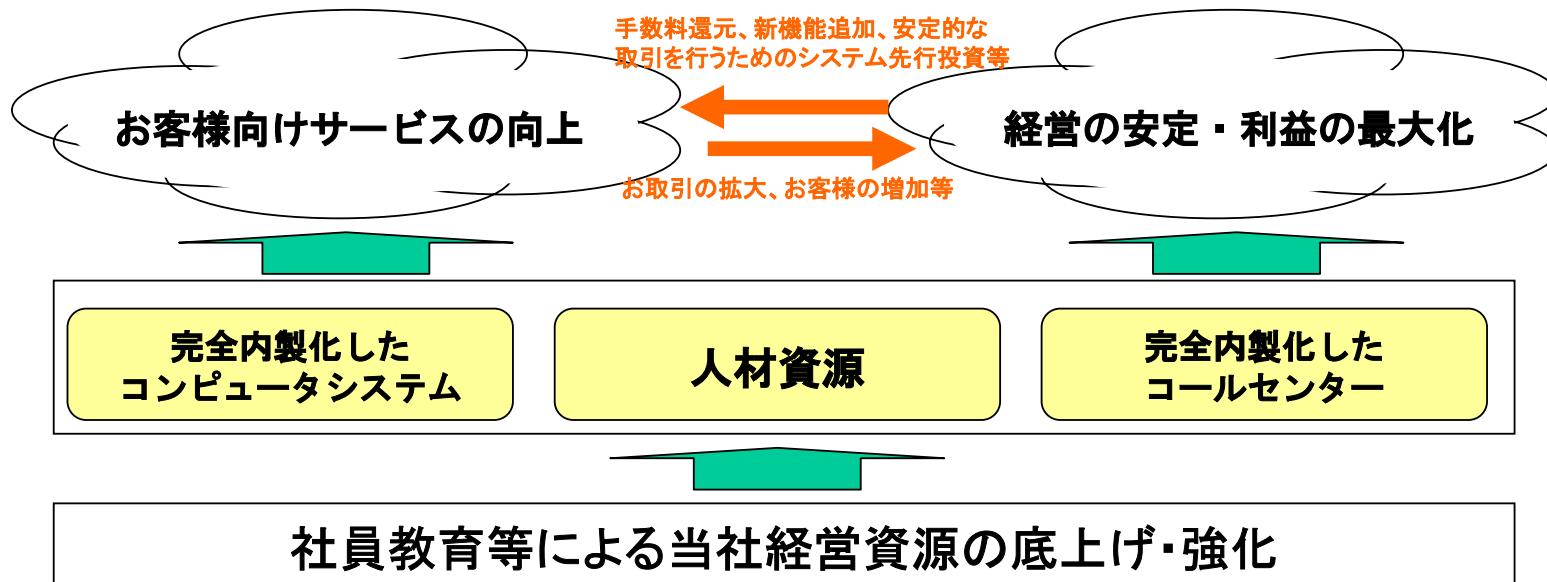
- ◆ 当社の企業憲章に基づく品質管理や積極的な開示姿勢等が認められ、2007年7月にオンライン専門証券で初めて、社団法人日本経済団体連合会への入会が認められました。

I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み



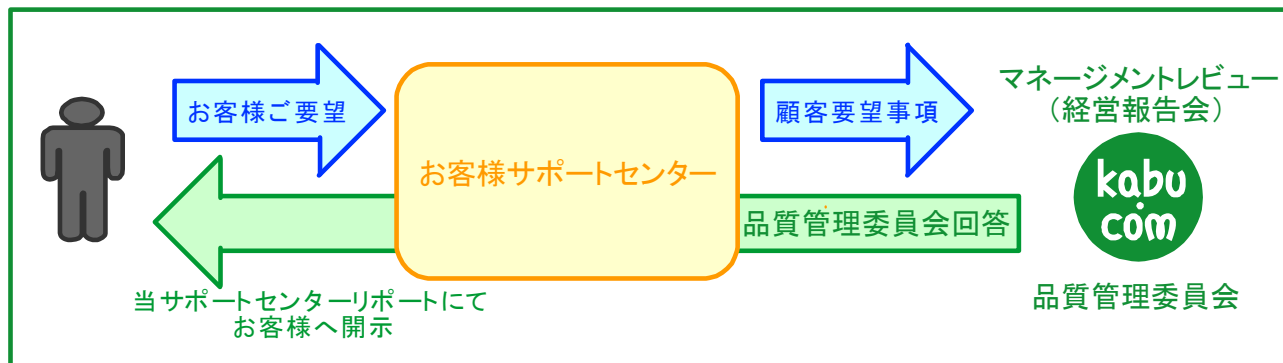
(4) 社員教育による社員の質の向上と、それに伴うサービスの質の向上について

- 当社では、徹底的な社員教育、客観的な評価モデルの導入により、高いモチベーションのもと人材資源の効果を極大化する経営を推進しております。
- 当社の主な経営資源である、「完全内製化したコンピュータシステム」「完全内製化したコールセンター」及び「人材」の質を向上させることで、お客様へのサービス向上に繋げてまいります：
 - 主な教育プログラム
 - ・ 新入社員教育、コンプライアンス研修、OJTを中心とした内部研修
 - ・ 年2回の外部講師を招いた集合研修、外部研修への受講等のスキルアップ研修等
 - ・ 証券・金融先物取引外務員、システム関連資格、金融関係資格取得等の取得推進
 - ・ 社内電話対応コンクール実施、NTTユーザー協会/電話対応コンクールへの選抜参加等
 - ・ 内部監査員養成のための研修 等



Ⅱ. お客様のご意見・ご要望をサービス改善につなげる仕組み

(1) お客様のご意見・ご要望をサービス改善につなげる仕組み



- お客様サポートセンターを通していただきましたお客様の「ご意見、ご要望」は、「お客様要望事項」として整理され、毎月、当社品質管理委員会のマネージメントレビュー（経営報告会）において経営者に報告されます。
- 経営報告会において報告された「お客様要望事項」は、緊急性・利便性・今後のサービス展開計画との兼ね合い・投資額等様々な観点で分析・検討され、その後サービス改善事項として対応されます。
- サービス改善事項等につきましては、随時、「サポートセンターレポート(<http://kabu.com/support/report.asp>)」「システムレポート(<http://kabu.com/feature/system/report.asp>)」等にてお客様に開示させていただいております。
- また、お客様のご要望を的確に捉え満足いただくご対応ができますよう、サポートセンターメンバーは日々研鑽を重ねており、その成果を客観的に評価してもらうべく、積極的に外部のコンクールに参加しております。

「第46回電話対応コンクール東京中央地区大会(主催:財団法人日本電信電話ユーザ協会)(個人戦)」

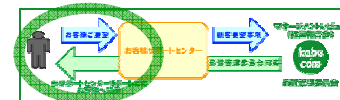
「優秀賞」「優良賞」「奨励賞」受賞 (6年連続の入賞)

※過去、同大会実績: 最優秀賞(優勝)2名、優秀賞5名、優良賞4名、奨励賞2名。

「第10回 業種別企業電話対応コンテスト(主催:財団法人日本電信電話ユーザ協会) 商業・金融部門」

「優良賞」受賞 (5年連続の入賞) ※過去、同大会実績: 最優秀賞1回、優秀賞1回、優良賞3回。

Ⅲ. お客様のご意見・ご要望への対処とご報告(開示)



(1) サービスの改善について ①

- お客様サポートセンターを通していただきましたお客様の「ご意見、ご要望」は、「お客様要望事項」として整理され、その後、当社品質管理委員会において検討され、サービス改善事項として対応されます。

今期の主なご要望

今期の主なサービス改善事項

Kabuマシンの機能を追加して欲しい。
／料金を下げて欲しい。

【機能】 kabuマシンについて、主に2つの機能拡張を行っております。まず4月1日より板41銘柄を同時表示できるように機能拡張しています。次に7月26日より先物・オプション専用の「デリバティブパッケージ」(有料)を追加。株価指数先物取引・オプション取引専用のニュースとオプションストラテジー機能を追加しております。
【料金】 4月1日より、有料料金部分について10～25%の値下げを実施しております。また、デリバティブパッケージについては「お試し期間」として10月末まで無料利用期間としています。その他、利用キャンペーン等随時実施してまいりました。

なお、kabuマシンの活用については、9月に「kabuマシン グングンわかる！ 実習ガイド」を、10月に「kabuマシン活用ガイド」を作成しました。いずれも当社ホームページから無料でダウンロードできます。

投資信託の商品情報について、定期的にメールで案内してほしい。／取り扱っている投資信託の一覧表を書面で送付してほしい。

投資信託につきましては、新商品を中心に新聞・雑誌等のメディアや株スクール・カブ四季総会等イベントでの周知を行ってまいりました。また、新商品やキャンペーン情報等は随時メールDMを通しお客様にお伝えする機会を増やしてまいりました。更には、上期は投資信託に関する動画コンテンツも整備し、随時メールDMIによってお客様にご案内させていただきました。更に、また、「(当社で取り扱っている)投資信託の一覧表を手元で見ながら、投資する商品をじっくり検討したい」というお客様からのご要望にお応えし9月時点でお取引されていた方々に「カブドットコム証券からのご案内」というタイトルで取扱投資信託の一覧表をお送りさせていただいております。今後もお客様へのご案内を様々な手段でタイムリーに実施するよう心がけてまいります。

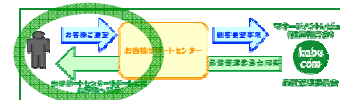
外国為替保証金取引(FX)を実施してほしい。
／(実施後)仕組みや取引方法などの解説書を作ってほしい。

2007年5月2日より、主要ネット証券では初となる、株式等を担保に利用できる外国為替保証金取引(FX)を開始し、継続して2回のサービスの拡張を実施しております：

- ①7月9日より「大レバ」コースを新設。「高レバ」コースの1/2の保証金での取引が可能となりました。
- ②9月3日より手数料を33%値下げ。1万通貨あたり片道200円の手数料としました。

取引の解説ですが、まずは当社ホームページにおいてお取引をいただくに際してのご説明やQ&Aをご用意させていただいております。また、9月時点でお取引されていた方々に「カブドットコム証券からのご案内」というタイトルで説明書簡易版をお送りさせていただいております。FXの仕組みや当社FXの特長などをわかりやすくまとめた解説書は、他の商品とあわせ順に整備してまいります。

Ⅲ. お客様のご意見・ご要望への対処とご報告(開示)



(1) サービスの改善について ②

今期の主なご要望

今期の主なサービス改善事項

国内株式市場に上場している外国企業の銘柄や、商品等に連動する銘柄を取扱ってほしい

8月8日より、アジア・メディア・カンパニー・リミテッド(2149)や新華ファイナンス・リミテッド(9399)など、国内市場に上場している外国企業の売買ができるようになりました。また、8月10日より金価格に連動したETFを、10月23日には上証50に連動したETFを取り扱っております。今後も、当社の強みを生かした新たな商品を提供していきます。

大証イブニング・セッションの投資情報機能を充実させてほしい

9月18日(火)から大阪証券取引所にて導入された大証イブニング・セッションについて、当社では初日からお取引いただける状態に対応いたしております。今後は投資情報機能もより充実させ、まずは12月中にチャートの閲覧に対応する予定です。

貸し株サービスを取り扱ってほしい。

貸し株サービスとは、お客様が証券会社に預けている株式を証券会社に貸し出しをすることで、それに相応する貸借料を証券会社から受け取ることができるという画期的なものです。大切なご資産を有効に活用できるサービスとして、お客様からサポートセンターへ寄せられるご要望も多くなっております。当社では、年内には開始できるように現在準備を進めております。

自動ログアウトの時間を延長してほしい。

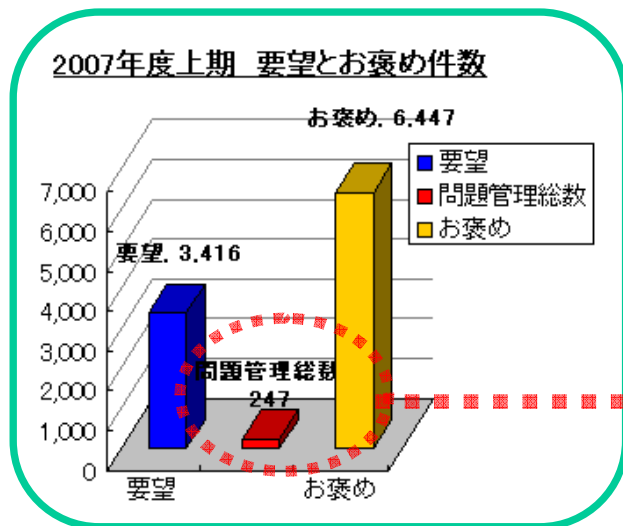
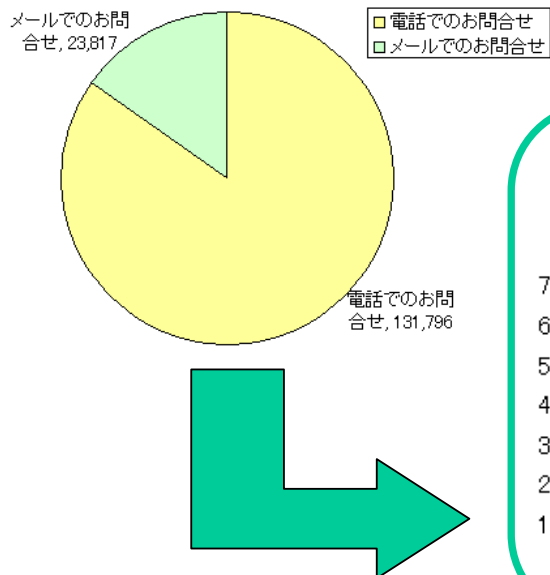
当社サイトにログインしてから何も画面操作をしないと、セキュリティ上30分で自動的にログアウトする仕様になっておりますが、長時間ご利用になる方の中には、ご不便を感じていらっしゃるというお声も多かったので、60分(予定)へ延長させていただきます。当社では、11月下旬以降にサイトのリニューアルを予定いたしております、これに合わせて変更をさせていただきます。

Ⅲ. お客様のご意見・ご要望への対処とご報告(開示)

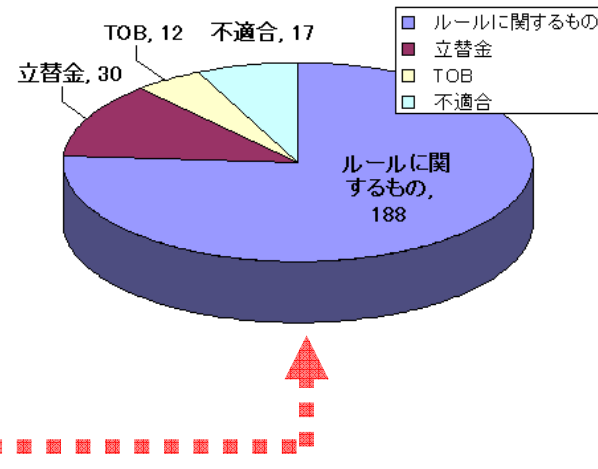
(2) 苦情(クレーム)への対処について

- 当社では、「お客様の声に迅速に対応する」ため、ISO9001(品質管理システム)活動の一環として、2007年度下期にISO10002(苦情対応処理マネジメント)の行動指針を社内で周知・徹底しその分野の活動を強化するとともに一般に開示する予定です。
- 2007年度上期における、お客様から当社へのお問合せ、ご要望への対応は以下の通りでした
 - ～ 問合せ件数は15.6万件。うち、電話が13.2万でメールが2.4万件。内容は一般問合せが殆どだが、要望が3,416件、要望以外で一次対応できなかった件数が247件。なお、問合せ対応の過程で、6,447件のお褒めをお客様よりいただいております。
 - ～ 247件の内訳はルール理解・説明が多くを占めました。また、4～6月はTOB、8～9月は立替金に関する問合せが多く発生致しました。また、クレームの中で当社の是正が必要な案件は17件ありました。これについては随時対応しております。

2007年度上期お問合せ件数 (155,613件)



2007年度上期 問題管理件数 (247件、0.12%)





(3) 安全なお取引をしていただくために ①-システムレポート

- 当社では、お客様に安心してお取引いただけますよう、システム状況を様々な側面から監視し、安定性やパフォーマンス向上等のシステムの改善に努めています。
- 当社ディスクロズ方針に基づき、システム負荷状況や障害情報、今後の設備増強プラン等を積極的に公開しています。

開示内容

◆ システムレポートハイライト

- 新たにリリースした機能やサービス、お客様に広くお知らせすべきニュース等を掲載しています。

◆ システム投資関連指標詳細

- 株式1約定あたりシステム費用、システム費用/販管費率、システム費用/受入手数料比率等、「効率的なシステム構築・運用」を判断する1つの指標として数値を開示しております。

◆ システム性能指標詳細

- システムの処理性能の現状分析を行い、キャパシティプランニングを行う重要なインプットとして整理しております。注文送信・約定入力に関する指標と、ウェブサーバの処理実行実績、そして各サーバのパフォーマンスを開示しております。

◆ システム増強・機能改善詳細

- システム増強や機能改善、実施履歴および今後の実施予定を開示しております。

◆ システム障害・サービス提供状況詳細

- 調査対象期間中に発生したシステム障害、およびサービス提供の状況についての詳細についてご説明させていただいております。

◆ 運用報告詳細

- 当社は、システムの構築から運用までをすべて内製化している唯一のオンライン専門証券です。その内製化を差別化要因とし、迅速な開発・運用体制と低コスト体質を実現しております。

今期の主な実績

◆ 新商品対応

- 外国為替保証金取引の開始 ~ 株券を担保に利用できる主要ネット証券初のFX ~

- 大証イブニング・セッション 初日から対応

◆ 新サービス

- 電話での株価情報に音声認識技術を本格導入し音声操作対応 ~ 銘柄名を電話口で発声することで株価照会。夜間取引含め24時間リアルタイム株価に対応 ~

- 夜間取引市場「kabu.comPTS」に3証券が取引参加開始

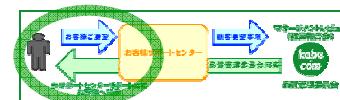
- kabuマシーンに先物OP専用の「デリバティブパッケージ」を追加 ~ 先物・オプション取引専用「デリバティブズコメント」「オプションストラテジー」を提供 ~

- 「投信カブコール」投信情報を電話・携帯電話・メールに自動通知 ~ 気になるファンドの基準価額・保有ファンドの評価額・騰落率スクリーニング等をお知らせ ~

◆ 特許

- SLA(サービス品質保証制度)に関する特許権取得

Ⅲ. お客様のご意見・ご要望への対処とご報告(開示)



(4) 安全なお取引をしていただくために ②— 売買審査状況

- 当社では、日々のお客様のお取引について、相場操縦・作為的相場形成・内部者取引・仮名借名取引等の違法行為や不公正取引のおそれがないか売買審査を行っております。
- この売買審査に関しては、「金融商品取引法」への改正に伴い、不公正取引の監視態勢を強化しております。
- 2006年9月開始の夜間取引「kabu.comPTS」におきましても、新売買監視システムを活用し、不公正取引の未然防止に努めております。

	4月		5月		6月		7月		8月		9月	
	取引所取引	kabu.com PTS	取引所取引	kabu.com PTS	取引所取引	kabu.com PTS	取引所取引	kabu.com PTS	取引所取引	kabu.com PTS	取引所取引	kabu.com PTS
空売り規制	659(78)	—(—)	811(88)	—(—)	730(74)	—(—)	537(62)	—(—)	689(74)	—(—)	672(82)	—(—)
買上がり・売り崩し	214(9)	39(0)	198(10)	48(0)	190(7)	46(0)	199(2)	32(0)	306(5)	34(0)	217(7)	22(0)
終値関与	1,448(9)	2,330(1)	1,731(5)	3,072(0)	1,750(4)	2,774(0)	1,789(7)	2,160(0)	1,961(9)	2,167(0)	1,444(18)	1,636(0)
仮装・馴合取引	201(0)	14(0)	221(2)	14(0)	186(1)	8(0)	183(6)	13(0)	250(7)	6(1)	152(6)	8(0)
見せ玉	605(18)	459(0)	642(23)	421(0)	822(24)	332(0)	750(11)	276(1)	767(6)	292(0)	561(7)	185(0)
高安値形成	630(3)	1,045(0)	620(2)	1,190(0)	582(1)	1,092(0)	696(0)	1,101(0)	923(5)	1,153(0)	727(0)	885(0)
株価固定	321(2)	69(0)	338(2)	108(0)	350(9)	138(0)	353(2)	96(0)	385(3)	79(0)	284(1)	54(0)
市場関与	1,508(26)	4,388(0)	1,628(6)	5,055(0)	1,638(13)	4,944(0)	2,142(10)	4,880(0)	2,320(11)	4,159(0)	1,489(10)	2,866(0)
内部者取引	764(0)	2(0)	930(0)	6(0)	717(0)	9(0)	1,162(2)	8(0)	1,166(1)	11(0)	760(0)	4(0)
月間計	6,350(145)	8,346(1)	7,119(138)	9,914(0)	6,965(133)	9,343(0)	7,811(102)	8,566(1)	8,767(121)	7,901(1)	6,306(131)	5,660(0)
売買審査実績グラフ												
売買審査レポート	4月		5月		6月		7月		8月		9月	
注文件数	1,858,467		1,980,984		2,244,490		2,078,093		1,816,567		1,231,134	
審査件数/注文件数	0.791%		0.860%		0.727%		0.788%		0.918%		0.972%	

注) 上表の数値は、当社売買審査基準に基づいて審査を行った件数、()内は、そのうちご注意等をさせていただいた件数です。(注文件数は、株式(信用含む)、kabu.comPTSの全注文件数です。)

■ 空売り規制 ■ 買上がり・売り崩し ■ 終値関与 ■ 仮装・馴合取引 ■ 見せ玉 ■ 高値形成 ■ 株価固定 ■ 市場関与 ■ 内部者取引

kabu.comは積極的な開示を続けております

○IR情報



<http://kabu.com/company/>

○決算・財務情報



http://kabu.com/company/disclosure/accounting_line.asp

○業務情報（委託手数料の推移）



<http://kabu.com/company/disclosure/comission.asp>

○業務情報（注文・約定情報等の推移）



<http://kabu.com/company/disclosure/order.asp>

○kabu.comPTSレポート



<http://kabu.com/pts/report.asp>

○システムレポート



<http://kabu.com/feature/system/report.asp>

○サポートセンターレポート



<http://kabu.com/support/report.asp>

○売買審査状況



<http://kabu.com/company/disclosure/mktsurvey/>

カブドットコム証券株式会社はこの度、株式会社東京証券取引所の「上場会社表彰制度」に基づき、「第5回(平成18年度)個人株主拡大表彰」を受賞いたしました。

カブドットコム証券

東証1部 [8703]

わたしたちは**MUFG**です。



■お取引にあたってご注意いただきたい事項

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。当社ホームページにて取引内容、リスク等の説明内容事項をご覧ください。

- ・金融商品取引業者登録：関東財務局長（金商）第61号
- ・銀行代理業許可：関東財務局長（銀代）第8号
- ・加入協会：日本証券業協会・金融先物取引業協会

