



東証 1 部 [8703]

カブドットコム証券

わたしたちはMUFGです。  MUFG

すべてはお客様の利益のために

# 2011年度 上期 品質管理システム活動報告書

2011年11月15日

カブドットコム証券株式会社



ISO9001:2008 01399-2005-AQ-KOB-UKAS  
ISO20000 01908-2007-AQ-KOB-JIPDEC  
09631-2006-AQ-LDV-itSMF/UKAS  
ISO27001 00967-2004-AIS-KOB-JIPDEC  
07506-2004-AIS-ROT-UKAS  
BS25999-2:2007 02269-2009-AQ-KOB-DNV

## I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み

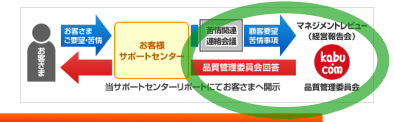
- (1) コーポレート・ガバナンス(企業統治)及び内部統制に関する基本的な考え方
- (2) お客様満足度向上のための品質管理システム活動
- (3) コンプライアンス重視
- (4) 社員教育による社員の質の向上と、お客様サービスの向上について

## 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

## III. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)

- (1) ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)とは
- (2) 苦情(クレーム)への対応について
- (3) お問い合わせとご要望・賛辞について
- (4) サービスの改善について
- (5) 安全なお取引をしていただくために—システムリポート
- (6) 安全なお取引をしていただくために—売買審査状況
- (7) 勤務先・内部者登録状況について
- (8) 口座開設申込状況について

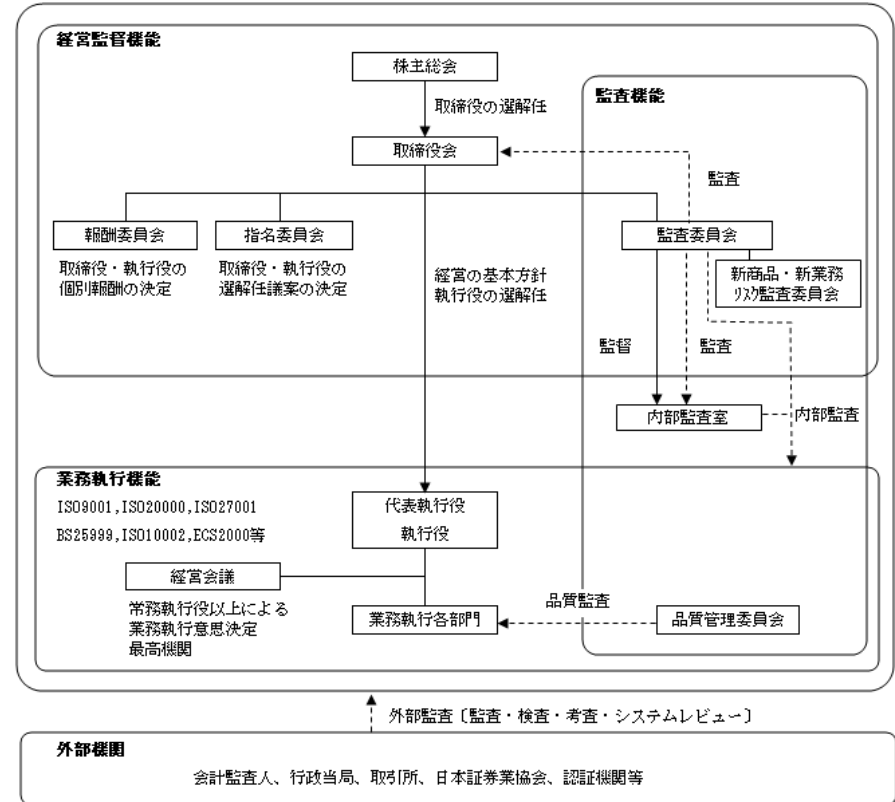
# I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み



## (1) コーポレート・ガバナンス(企業統治)及び内部統制に関する基本的な考え方

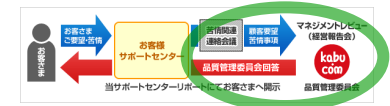
### 当社コーポレート・ガバナンス概要

- 当社のコーポレート・ガバナンスは、株主の皆様を中心とする利害関係者各位の利益の極大化を目指し、意思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サイクルを行う仕組みを確立するための組織体制であると考え、下記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、意思決定の迅速化、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(品質)、ISO20000(ITサービス管理)、ISO27001(情報セキュリティ)並びにBS25999(事業継続)に準拠した厳格なPDCAサイクルをベースとした内部統制・リスク管理の実現



- ECS2000v1.2(倫理法令遵守)、並びにISO10002(苦情処理)のフレームワークを採用し、内部管理の高度化に取り組んでおります。
- 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、以下を主な活動としております。
  - 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

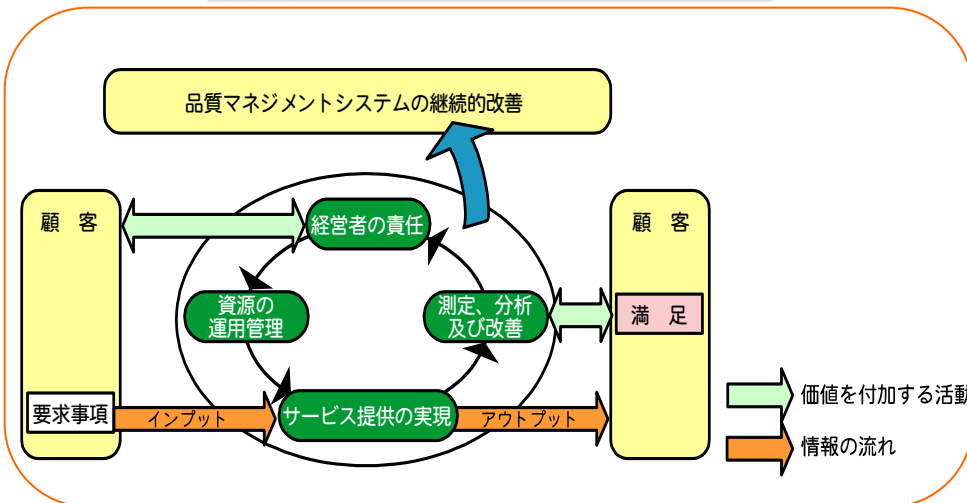
# I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み



## (2) お客様満足度向上のための品質管理システム活動

- 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、創業以来目指しております。
- お客様満足度向上のために、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と考えております。
- そのため、戦略上の決定に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おります。
- 当社のお客様である一般投資家との相互関係、並びにトップマネジメントや各機能(部門)責任者の責任・権限・役割を明確に定め、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



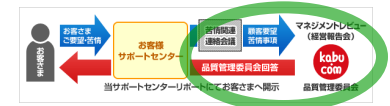
### 管理指標を用いた品質管理

- 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、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。

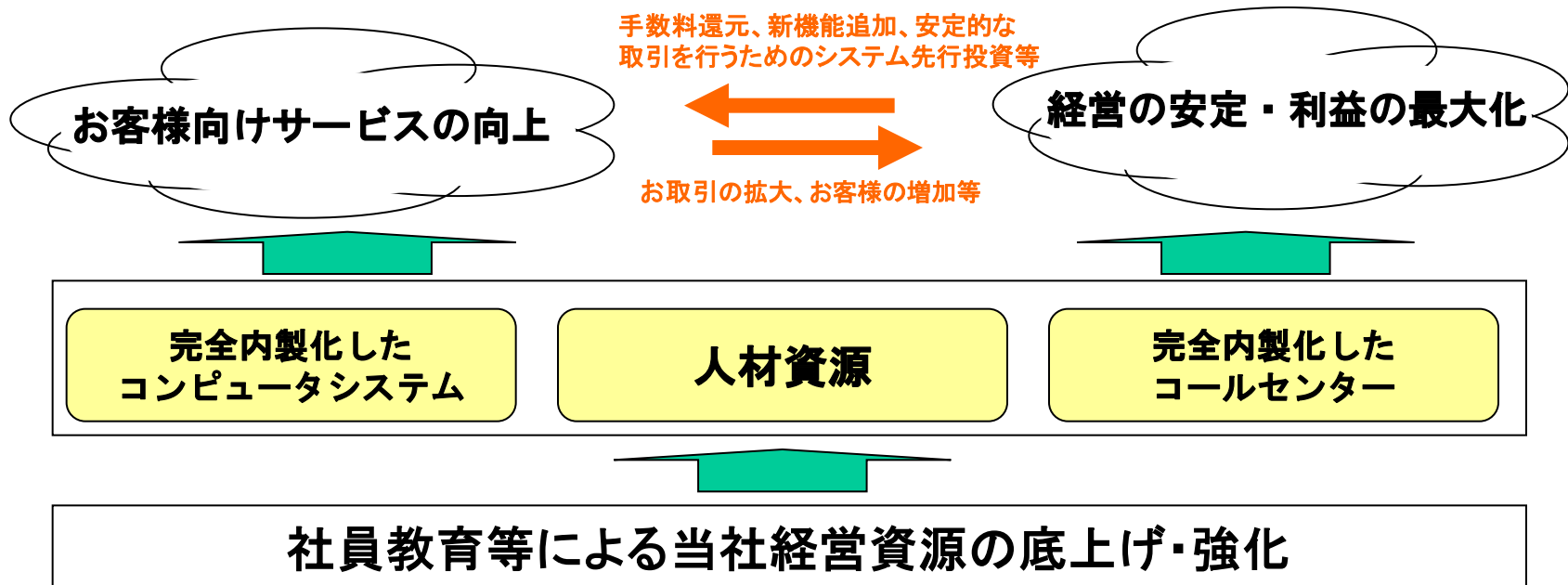


# I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み

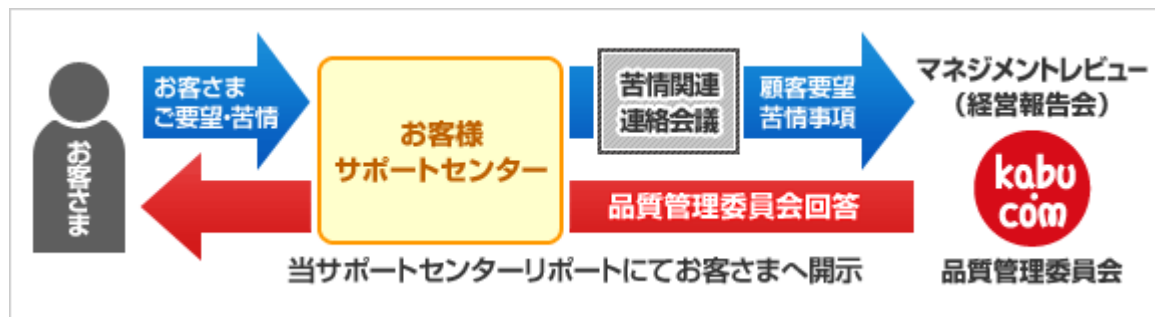


## (4) 社員教育による社員の質の向上と、お客様サービスの向上について

- 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。
- 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回の外部講師などを招いた集合研修、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、英語等の取得推進
  - ・ 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



- お客様からのご要望・苦情等のお声をより適切に当社の経営に反映すべく、ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)を導入しています。これにより、経営への報告・お客様への開示が改善されると共に、新サービスの実現・既存サービスの改善に対しても、より適切な対応ができる体制となっております。
- お客様からいただきましたご要望・苦情・賛辞等は、各部門に配置された苦情対応責任者が中心となり改善に取り組みます。取り組み状況はコンプライアンス担当部門による検証を経て、品質管理委員長をはじめとするトップマネジメントが出席する「苦情関連連絡会議」への報告が実施されています。
- 「苦情関連連絡会議」の内容は対応すべき課題を明確化したうえで、進捗管理は毎月開催する「品質管理委員会のマネジメントレビュー」を通じて全部門の責任者が共有します。当社は、直接お客様のお声を把握することにより、迅速にお客様が感じてられる問題に対処するとともに、より良いサービスの実現に向けて、継続的な改善に努めております。
- サービス改善事項等につきましては、毎月、「サポートセンターレポート(<http://kabu.com/support/report.asp>)」や「システムレポート(<http://kabu.com/feature/system/report.asp>)」でお客様に開示しております。
- お客様のご要望を的確に捉えたご満足いただく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ます。

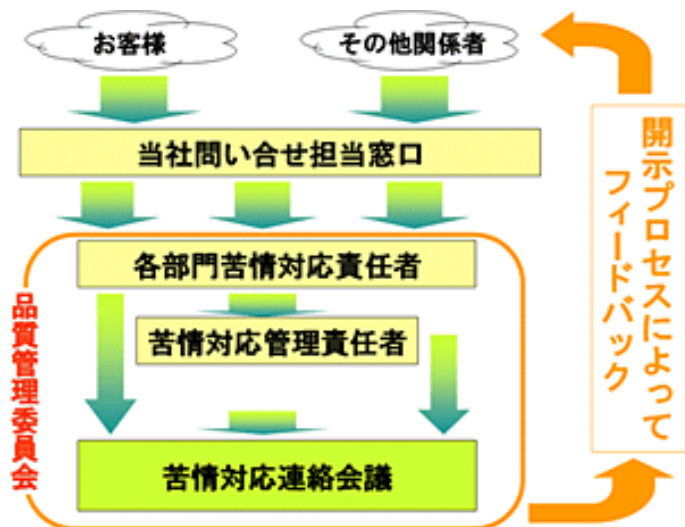
2011年9月 第50回 電話対応コンクール 千代田地区大会(個人戦)、東京中央地区大会(個人戦)で、過去最多の6名が入賞  
財団法人日本電信電話ユーザ協会が主催する第50回「電話対応コンクール 千代田地区大会(個人戦)」において、  
当社お客様サポートセンターのオペレーター2名が奨励賞を受賞しました。  
また、東京中央地区大会(個人戦)において、2名が優良賞、2名が奨励賞を受賞しました。1年に6名の入賞は過去最多です。

### Ⅲ. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)



#### (1) ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)とは

- 「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、試験運用後、第三者による監査と意見書を得た上で、2008年5月7日に「自己適合宣言書」を発行し開示して以来、この指針に沿った運営を行っております。
- 「サポートセンターレポート」の開示内容を改善することでその充実を図っております。



#### ◆自己適合宣言書

- 1) 発行者 : カブドットコム証券株式会社
- 2) 宣言の対象: 金融商品オンライン取引サービス提供における苦情対応プロセス
- 3) 上記宣言の対象は、次の文書の要求事項に適合している。  
規格番号 ISO10002:2004(JIS Q 10002:2005)  
表題 ISO10002:2004(JIS Q 10002:2005)  
規格番号 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for Complaints handling in organizations  
(品質マネジメント - 顧客満足 - 組織における苦情対応のための指針)
- 4) 発行日 : 2008年5月7日(水)
- 5) 追加情報 :  
適合性評価機関 株式会社日本能率協会コンサルティング  
住所 〒105-8534 東京都港区虎ノ門4-3-1城山トラストタワー35階  
適合性評価報告書 苦情プロセスの適合性に関する第三者意見書(2008年4月15日)  
カブドットコム証券株式会社  
代表執行役社長 齋藤 正勝
- 6) 制限事項 : 適合宣言の有効性に関する制限事項はなし

※この文書はJIS Q 17050-1に基づき作成された自己適合宣言書である。





### Ⅲ. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)



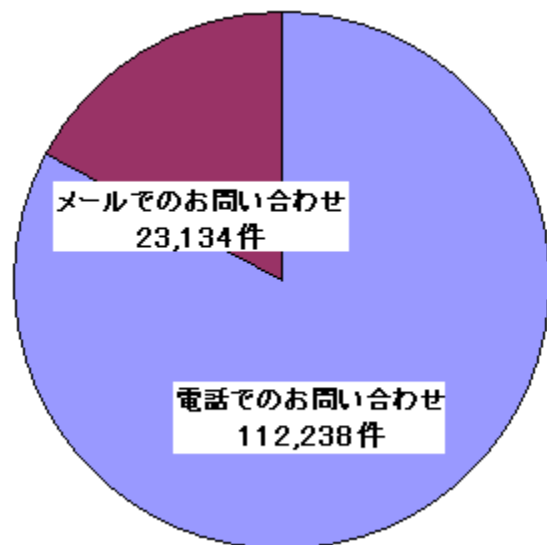
#### (3) お問い合わせとご要望・賛辞について

- お問い合わせ件数は13.5万件、内電話11.2万、メール2.3万件。  
内容は一般的なお問合せがほとんどですが、その内2,463件のご要望、3,454件の苦情(クレーム)をいただきました。
- お問い合わせや当社からお客様へのご連絡の過程で、2,437件の賛辞をいただいております。

#### ■2011年度上期 お問い合わせ 件数(135,372件)

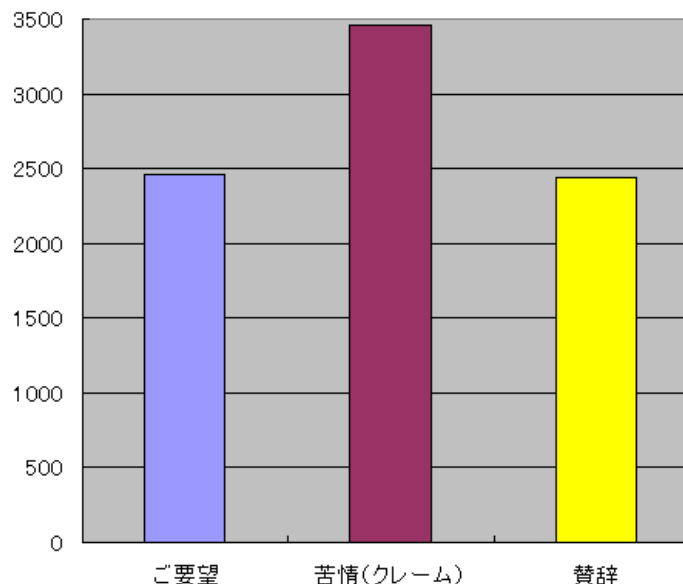
電話でのお問い合わせ 112,238件

メールでのお問い合わせ 23,134件



#### ■2011年度上期 ご要望、苦情(クレーム)、賛辞 件数

ご要望 2,463件 苦情(クレーム) 3,454件 賛辞 2,437件



### Ⅲ. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)



#### (4) サービスの改善について

- お客様サポートセンターを通じ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」として整理し、その後、品質管理委員会において検討し、サービス改善事項として対応いたしております。

#### ▼ご要望にお応えしてサービス改善した事項

有価証券オプションを取り扱ってほしい。	2011年4月28日(木)から、有価証券オプション(愛称:かぶオプ)の取扱を開始しました。
先物取引手数料を値下げしてほしい。	2011年6月10日(金)から、日経225先物等の先物取引手数料を引き下げました。
スクリーニングツールを改善してほしい。	2011年6月30日(木)から、銘柄選びをサポートするスクリーニングツールとしてkabuナビ™の提供を開始しました。
くりっく365を取り扱ってほしい。	2011年7月4日(月)から、東京金融取引所の取引所FXであるくりっく365の取扱を開始しました。

#### ▼ご要望にお応えするべくサービス改善を準備中／検討中の事項

外国債券を取り扱ってほしい。	外国債券の取扱を検討しております。
現物株式の取引手数料を値下げしてほしい。	現物株式の取引手数料の値下げを検討しております。
kabuステーション™のマニュアルを作成してほしい。	従来の活用ガイドに加えて、kabuステーション™の一層分かりやすいマニュアルの提供を予定しております。

## (5) 安全なお取引をしていただくためにーシステムリポート

- 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おります。
- 当社ディスクロージャー方針に基づき、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おります。

### 開示内容

#### ■ システムリポートハイライト

- 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おります。

#### ■ 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/販管費率等、「効率的なシステム構築・運用」を判断する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情報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、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の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・対策状況、およびサービス提供の状況の詳細について、説明しております。

#### ■ 運用報告等

- 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業証券です。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

#### ■ 新サービス

- 主要ネット証券初の、東京金融取引所の取引所FX「くりっく365」のお取り扱いを開始いたしました。「人民元」「韓国ウォン」「インドルピー」を含む15通貨26ペアのお取引が可能です

- 大証先物オプション取引のナイトセッションに全てのチャンネルで完全対応いたしました。

- スマートフォンにも対応したスケジュール管理ツール「kabu.comカレンダー」の提供を開始いたしました。経済指標予定や商品情報の配信の他、Todoやメモ機能など充実した投資スケジュールの管理が可能です。

- 当社口座が無くても利用可能なスマートフォン専用高機能アプリ「kabu smart」の提供を開始しました。

- 契約締結前交付書面の事前郵送申し込みサービスを開始いたしました。

- 教えて! Kabu.com の提供を開始いたしました。お客様相互のコミュニケーションにより、疑問・質問の解決を促進するコミュニティを提供しています。

- 東証の上場ETN信託受益証券のお取り扱いを上場初日から対応いたしました。

### Ⅲ. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)



#### (6) 安全なお取引をしていただくために一売買審査状況

- 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。
- 内部者取引管理につきましては、各金融商品取引所および日本証券業協会と共に監視態勢強化に努めてまいります。
- 空売り規制につきましては、50単元未満の発注において仕様変更を実施し、空売り規制の対象を削減するよう努めております。

	4月				5月				6月				7月				8月				9月			
	取引所取引		kabu.comPTS		取引所取引		kabu.comPTS		取引所取引		kabu.comPTS		取引所取引		kabu.comPTS		取引所取引		kabu.comPTS		取引所取引		kabu.comPTS	
空売り規制	3,697	(142)	(-)	(-)	2,911	(109)	-	(-)	4,971	(189)	-	(-)	4,091	(101)	(-)	(-)	4,133	(76)	-	(-)	4,017	(87)	-	(-)
買上がり売り崩し	148	(8)	2	(0)	161	(19)	3	(0)	98	(9)	2	(1)	88	(4)	4	(0)	181	(21)	5	(0)	114	(6)	1	(0)
終値関与	3,321	(44)	55	(0)	3,317	(33)	52	(0)	3,665	(33)	41	(0)	3,420	(33)	47	(0)	4,323	(30)	76	(0)	3,630	(22)	64	(0)
仮装・馴合取引	152	(7)	2	(1)	233	(13)	2	(1)	247	(14)	3	(0)	238	(8)	2	(0)	328	(8)	0	(0)	341	(9)	33	(3)
見せ玉	1,024	(59)	28	(0)	864	(35)	12	(0)	1,013	(60)	30	(3)	973	(33)	24	(1)	1,143	(65)	40	(1)	864	(49)	36	(2)
高安値形成	793	(6)	113	(0)	675	(2)	117	(0)	638	(0)	140	(0)	605	(1)	118	(0)	873	(6)	215	(0)	680	(1)	177	(0)
株価固定	701	(4)	21	(0)	627	(7)	18	(0)	769	(1)	23	(0)	782	(6)	19	(0)	787	(6)	42	(0)	628	(9)	30	(0)
市場関与	1,685	(33)	898	(4)	1,478	(22)	724	(4)	1,550	(14)	981	(0)	1,529	(12)	992	(0)	1,750	(44)	1,216	(0)	1,487	(23)	982	(0)
内部者取引	3,066	(3)	10	(0)	3,276	(32)	10	(0)	2,740	(80)	23	(0)	2,234	(20)	12	(0)	3,774	(68)	27	(0)	2,715	(11)	13	(0)
月間計	14,587	(306)	1,129	(5)	13,542	(272)	938	(5)	15,691	(400)	1,243	(4)	13,960	(218)	1,218	(1)	17,292	(324)	1,621	(1)	14,476	(217)	1,336	(5)
売買審査実績グラフ																								
注文件数	1,546,301				1,380,690				1,511,765				1,476,184				1,574,136				1,233,915			
審査件数/注文件数	1.016%				1.049%				1.120%				1.028%				1.201%				1.281%			

(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 ■ 高安値形成 ■ 株価固定 ■ 市場関与 ■ 内部者取引

### Ⅲ. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)



#### (7) 各種届出書の刷新について

- お客様が当社へ提出する各種届出書を2011年9月より刷新し、送付届出書へあらかじめ届出内容を印字するなど、記入項目を最小限にする書面とすることにより、記入不備の減少や、手続き期間の短縮に努めております。
- 各種届出書については、使用文字をユニバーサルデザインに変更し、届出書は視線計測(記入時に見る視線を測定)等の工夫を加えることにより、送付書類の品質向上とお客様の利便性向上に努めております。

#### (8) 口座開設申込状況について

- お客様口座の申込手続き開始から口座開設完了までの開設日数や不備詳細の状況を、2008年6月から月次でホームページを通じて開示しております。お客様口座の開設手続きにおける手続き日数や不備詳細を、月次でお客様へ開示することにより、安心して口座開設を申込みいただけるよう、品質向上に努めております。
- お客様が口座開設のお申込みを行うにあたり、開設日数や主な記載不備などご留意頂きたい事項をあらかじめホームページにてご案内することにより、お客様からのお申込手続きにおける不備の減少や、口座開設手続きが遅滞なく行えるようサポートしております。

#### 【口座開設実績】

	2011年2月		2011年3月		2011年4月		2011年5月		2011年6月		2011年7月		2011年8月		2011年9月	
申込書受入件数	3,237件		5,338件		3,462件		3,318件		3,197件		3,184件		3,976件		3,277件	
口座申込(電子)の受付から開設完了通知発送迄の日数	1.0日間 (遅延なし)		1.0日間 (遅延なし)		1.0日間 (遅延なし)		1.0日間 (遅延なし)		1.0日間 (遅延なし)		1.0日間 (遅延なし)		1.0日間 (遅延なし)		1.0日間 (遅延なし)	
口座申込(書面)の受付から開設完了通知発送迄の日数	2.0日間 (遅延なし)		2.0日間 (遅延なし)		2.0日間 (遅延なし)		2.0日間 (遅延なし)		2.0日間 (遅延なし)		2.0日間 (遅延なし)		2.0日間 (遅延なし)		2.0日間 (遅延なし)	
発送遅延件数	0件		0件		0件		0件		0件		0件		0件		0件	
不備区分(件数)	返却	確認	返却	確認	返却	確認	返却	確認	返却	確認	返却	確認	返却	確認	返却	確認
本人確認書類不備	74件	202件	67件	442件	38件	204件	56件	219件	58件	258件	37件	219件	42件	303件	45件	249件
印鑑不備	23件	0件	24件	0件	19件	0件	20件	0件	6件	0件	6件	0件	6件	0件	4件	0件
記載不備	17件	30件	24件	37件	25件	32件	5件	57件	4件	37件	1件	44件	7件	46件	3件	44件
その他不備	49件	29件	48件	20件	40件	12件	32件	27件	29件	41件	13件	13件	18件	15件	17件	19件
重複申込	105件	0件	194件	0件	139件	0件	106件	0件	107件	0件	110件	0件	134件	0件	190件	0件
(不備率)	16.10%		19.50%		15.40%		20.00%		22.80%		17.20%		20.90%		19.90%	

※不備区分の「返却」とはお客様にて修正が必要な書類不備、「確認」とはお客様への電話連絡等による確認にて解消する書類不備をいいます。

# 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](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>

○コーポレートガバナンス報告書

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

○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>

○売買審査状況

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

○OSLA精査状況

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

## ■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。

※証券投資は、価格変動、金利の変動、為替の変動等により投資元本を割り込む恐れがあります。自動売買を含むすべてのご注文は必ず約定するものではありません。

お取引の際は、目論見書、約款・規程集及び契約締結前交付書面等をよくお読みいただき、商品特性やリスク及びお取引ルール等をよくご理解の上、ご自身のご判断で無理のない資産運用を行ってください。

※投資信託の購入は、基準価額の変動により元本を割り込み損失を被ることがあります。ファンドにより販売手数料とは別に、信託報酬・解約手数料・その他手数料等を要するものがありますが、各ファンド別に要件・料率等が異なりますので表示できません。お取引に際しては、目論見書（商品毎）および目論見書補充書面（投資信託）をよくお読みください。

※信用取引・株価指数先物取引・株価指数オプション取引・海外指数先物取引は、保証金または証拠金以上のお取引が可能であるため、保証金または証拠金を超える大きな損失を被ることがあります。又、取引期限があり取引期限を越えてのお取引はできません。

※外国為替保証金取引（FX）は、取引金額がお客さまが預託しなければならない保証金の額に比べて大きい額となっており、投資額以上の損失が生じる可能性があります。又、外国為替保証金取引は元本や利益を保証するものではなく、為替変動リスクや金利変動等のリスクを伴います。本取引において当社が提示する売値と買値の間には差額があります。

※私設取引システム（PTS）業務の認可を取得したカブドットコム証券が開設した「kabu.comPTS」は、証券取引所とは異なるため、一般的に流動性が低く値動きが大きくなる可能性がありますので、お取引の際は注文状況をご確認の上でご注文ください。

※お取引に際しては、契約締結前交付書面をよくお読みいただき、商品特性やお取引ルール等をよくご理解の上、ご自身のご判断で無理のない資産運用を行ってください。

※各商品等へのご投資には、商品毎に所定の手数料等が必要です。詳しくは当社の手数料ご案内ページ（<http://kabu.com/cost>）等をご参照ください。手数料には消費税が含まれています。

※掲載情報の最新情報は当社ホームページ（<http://kabu.com/>）にてご確認ください。

◆ご投資にかかる手数料等およびリスクについてはこちらをご参照ください。 → <http://kabu.com/info/escapeclause.asp>

東証 1 部 [8703]

わたしたちはMUFGです。  
MUFG

- ・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