



カブドットコム証券株式会社  
 (コード番号：8703 東証1部)  
 代表執行役社長 齋藤 正勝

2002年11月5日

国内証券初「SLA (サービス品質保証制度)」の導入  
 ～ 株式注文の執行時間 (5分) を保証。遅延の際は差額を返却 ～

カブドットコム証券株式会社は、「SLA (Service Level Agreement=サービス品質保証制度)」を、11月5日 (火) から国内証券会社で初めて導入いたします。これによってカブドットコム証券のお客様は、障害発生時などにおいても不利益を被ることがなく、安心して売買注文を発注していただけます。

【SLAとは】

SLAとは、企業と顧客との契約で、提供されるサービスの基準を主に数値により明確に定義、測定し保証するものです。米国において発展したサービスで、保証する内容は、サービスの可用性、故障回復時間、障害通知などが一般的です。

日本では主に企業間取引において活用されており、約6割が大手、外資中心のISP (インターネットプロバイダー)、次いで通信キャリア、ソフトウェアハウス、ASP企業などが提供しています。

■カブドットコム証券の「SLA (サービス品質保証制度)」の概要

カブドットコム証券のすべてのお客様に、株式注文の執行時間が5分を超えないことを保証いたします。もし、5分を超えて注文処理が遅延した場合には、弊社においてシステム障害と認定し、仮に遅延がなかった場合に約定したであろう最良価格と比較し、顧客に不利な場合にはその差額を返却 (値合金処理) します。顧客への通知は、原則として翌日午前9時までに注文遅延該当顧客すべてに、障害内容・遅延影響詳細を個別に自動的に行います。

対象	カブドットコム証券に口座を開設している全顧客
保証サービスの範囲	国内株式 (現物、信用) の全委託注文 (訂正・取消、各種条件注文含む)
保証される株式市場	東京証券取引所 (1部・2部・マザーズ) 大阪証券取引所 (1部・2部) ナスダック・ジャパン 名古屋証券取引所 JASDAQ市場 (店頭)
保証サービスの内容	受託した注文を5分以内に取引所等に発注処理すること
保証不履行時の処理	原則、金額に関わらず原状回復(※)を行います。

(※) 原状回復：顧客の注文が正常に処理されたものとし、障害の影響により顧客に不利な約定が合った場合は差額の支払い、注文の取消等を行います。

カブドットコム証券では従来から、システム障害発生確認の有無に係わらず、毎営業日、注

文精査システムを稼動しており、注文処理に遅延があった場合には、影響のあった注文すべてに対し値合金処理を行いお客様の不利益とならぬよう努めて参りました。そこで今回、過去の処理実績（障害処理、顧客対応等）が十分効果的、効率的に稼動してきたことから、改めて正式な保証サービスとして開始するものです。

このような「SLA（サービス品質保証制度）」の実施には、障害発生の把握、障害内容の精査、該当顧客への連絡と事後処理確認、問題点の修理修復、などを迅速且つ大量に行う体制が必要です。特にオンライン証券業においては、一時に大量の注文処理を行っており障害発生時には影響範囲が大きくなる場合もありますので、これらを人海戦術ではなく定められた手順に基づき、システムによる自動化ならびに機械的処理が欠かせません。

カブドットコム証券はバックオフィスからフロントオフィスまでを自社で運営する唯一のオンライン専門証券であり、日常業務においてもシステム化効率化を推し進めておりますので、いち早く「SLA（サービス品質保証制度）」の提供が可能となりました。

今後も引き続き、顧客向け各種サービスや事務処理など、弊社独自の「SLA（サービス品質保証制度）」を拡充していく予定です。