



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

2008年6月20日

口座開設のSLA（サービス品質保証制度）の導入について
～ 基本処理時間3営業日超過を保障対象に ～

カブドットコム証券株式会社は、お客さまより受け入れた口座開設申込に対する事務処理標準時間を定めSLA（サービス品質保証制度）を導入し、ホームページを通じ口座開設状況を月次開示いたします。2008年6月20日より、当社は、口座開設時の事務処理標準時間を3営業日（書類到着日除く）と定めます。受入書類に不備がなく当社事由により処理時間が遅延する場合には速達郵便（あるいは、それに準ずるサービス）により発送を実施することで当初標準開設時間を遵守する対応を図ります。さらに、口座開設通知書発送時における発送通知サービス（新設）も付加しお客さまに見える事務処理体制を構築いたします。

開示内容は、口座開設における標準時間遵守状況およびSLA（サービス品質保証制度）の対象とならない申込不備のケースを毎月第8営業日までに前月分の実績としてホームページに掲載いたします。当社は、本開示を通じて口座開設申込時におけるご留意事項や本人確認書類に関する注意事項を継続掲載することにより書類不備率を削減し、業界最上位水準による口座開設スピードを維持継続することを目的としています。さらに、当社の口座開設資料の受付から口座開設用紙の返信時間は24時間以内（除く、休日、祝祭日）で返信実績99.9%（2008年4月～5月の実績）となっておりますので併せてお知らせいたします。

■口座開設SLAの仕組み

(1) 資料請求

WEB ※注
携帯 IVR 等

(注)WEB 経由で資料請求いただきますと、口座開設申込書の記入項目を事前に入力完了でき、口座開設申込書の記入が最小限（場合により記載追加なし）で済みます。



(2) 口座開設申込書の発送

資料請求受付
口座開設申込書の発送

当社では資料請求受付から 24 時間以内（除く休日、祝祭日）での口座開設申込書を発送する仕組みを実現しています。発送実績 99.9%（2008 年 4 月～ 5 月）



(3) 口座開設お申込

口座開設申込書のお受け取り
口座開設申込書と本人確認書類※注のご返信

(注)「犯罪による収益の移転防止に関する法律」および「租税特別措置法」により金融機関が受け入れるべき「本人確認書類」が定められております。また、口座開設通知書は法令遵守のため転送不要郵便によるご送付となります。
(参考)これまでの不備事例の恒常的上位項目が「本人確認書類」の未同封です。
口座開設 SLA の開示ページをごらんください。



(4) 口座開設手続き

口座開設申込書の受付
受入画面の精査
口座開設通知の発送

当社の受付～（精査）～お客さまへの「口座開設通知書」の発送時間が 3 営業日以内（書類到着日除く）であることを保障します。保障時間を遅延する見込みとなった場合には、速達（受取記録）郵便により送付いたします。

SLA
サービス
品質保証



(5) お取引開始

口座開設通知のお受け取り

※口座開設 SLA（サービス保証制度）の詳細

SLA の対象	カブドットコム証券に「口座開設申込書」を送付したお客さまのうち申込書類に不備（記入漏れ、印影不備、本人確認書類の未同封ないしは適用外書類の同封等）がない場合
保証される申込方法	当社が指定する返信封筒による「口座開設申込書」の送付

【ご参考】

三菱東京UFJダイレクトをご利用のお客さまは、インターネットバンキングから証券口座の開設が即時に行えます。詳しくは、三菱東京UFJ銀行のホームページをご覧ください。
※三菱東京UFJ銀行株式会社とカブドットコム証券株式会社は金融商品仲介契約を交わしていません。

これまで当社では「[口座設定約諾書の電子化対応](#)」や「[インターネット証券仲介](#)」における即時口座開設サービス（2005年8月より実施：共同特許出願済）に、いち早く対応し投資家の皆様へインターネット証券ならではの利便性を提供いたしております。

また、口座開設後の標準サービスとして[各種自動通知機能](#)の拡充により、お客さまからの受付状況や投資機会の到来、与信状況等をタイムリーに提示させていただくことで品質保証に努めております。

当社は2003年6月の国内インターネット証券で初めてとなる[ISO9001（品質マネジメントシステムの国際規格）](#)の導入以降、[情報セキュリティ管理（ISO27001、ISMS）](#)・ITサービス管理（ISO20000、ITSMS）・倫理法令遵守マネジメントシステム（ECS2000）・[苦情マ](#)

ネジメントシステム (ISO10002) を導入することで、PDCA (Plan-Do-Check-Action 計画-実施-評価-是正) サイクルの強化に努め2007年9月施行の金融商品取引法及び今年度より適用されるJ-soxへの対応を取り組んでまいりました。

今回、投資家の皆様に対し口座開設処理日程のSLA (サービス品質保証制度) の導入と月次開示を実施することによりMUFGグループならではのサービスを広くご利用いただけることと考えています。

わたしたちは**MUFG**です。 

カブドットコム証券 <http://kabu.com>

東証1部 [8703]