

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

2009年1月21日

カブドットコム証券お客様サポートセンターが格付け「三つ星」を獲得
～ HDI（ヘルプデスク協会）「HDI問合せ窓口格付け」で最高評価 ～

カブドットコム証券株式会社のお客様サポートセンターは、HDI（ヘルプデスク協会）（※1）が行う「HDI問合せ窓口格付け」（※2）の2008年11月の調査により、最高格付けの「三つ星」（※3）を獲得いたしました。当社の顧客対応における取り組みやその姿勢が、最高格付けというかたちで第三者認証機関に認められることとなりました。お客様サポートセンターでは、今後も一層の顧客満足向上へ向けて、お客さまにご満足いただける電話対応を心がけて参ります。

■ HDI問合せ窓口格付け調査結果

「証券業界」企業毎分析結果



<★★★ 三つ星企業>

カブドットコム証券株式会社 お客様サポートセンター

日興コーディアル証券株式会社 日興コンタクトセンター資料請求ダイヤル

<★★ 二つ星企業>

SMBCフレンド証券株式会社 SMBCフレンド証券カスタマーセンター

株式会社SBI証券 カスタマーサービスセンター

岡三証券株式会社 カスタマーセンター

新光証券株式会社 コールセンター

大和証券株式会社 コールセンター

野村證券株式会社 野村コールセンター

松井証券株式会社 口座開設サポート

マネックス証券株式会社 コールセンター

楽天証券株式会社 口座開設のお問い合わせ

<★ 一つ星企業>

コスモ証券株式会社 お客様相談室（窓口）

みずほインベスターズ証券株式会社 コールセンター

この格付けは、クオリティ（品質）5項目（サービス体制・コミュニケーション・対応スキル・プロセス/対応処理手順・困難な対応）、およびパフォーマンス（実績）5項目（平均応答速度・電話放棄呼率・通話時間・初回コンタクト解決率・顧客満足度）の計10項目に

ついて総合的に評価されたものです。

- *1 HDI (Help Desk Institute、ヘルプデスク協会) は世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体。サポートに携わる人々のために、最新の業界情報や、関連専門書籍や、調査レポートなどを提供。どこの企業にも属さないベンダー中立な団体で、公平性と公開性を重んじている。現在世界中で20,000メンバーを有し、フォーチュン500社の90%の企業がHDIメンバー。日本ではHDI-Japanが活動を行っている。
- *2 「HDI問合せ窓口格付け」は、コールセンターのサービス向上を目的とし、世界40カ国以上で活動する第三者認証機関のヘルプデスク協会 (Help Desk Institute 本部：アメリカ合衆国コロラド州、以下HDI) が行っている格付け。日本では、HDI-JapanがHDIの国際スタンダードを用いて、各企業のお問い合わせ窓口の質と地位の向上を目的としてそれぞれの窓口サービスがお客様さまから見てどのような評価を受けるのか、第三者視点でクオリティ (品質) とパフォーマンス (実績) のポイントから、星なしから三つ星までの4段階評価によって格付けするもの。認定を受けた専門審査員約15名と一般公募ユーザー約40名、合計55名前後の審査員が、毎月特定の業界に属する有力企業の問い合わせ窓口に対して調査を行っている。審査員は、事前にWebページで問題の自己解決ができるかどうかチェックした上で、企業のコールセンターに問い合わせを行い、その対応から業務を評価している。
詳しくは、[HDI-Japan](#)をご参照。
- *3 HDI (Help Desk Institute、ヘルプデスク協会) の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員が顧客視点でクオリティ (品質)、パフォーマンス (実績) の各評価5項目を評価し、三つ星から星なしの4段階で評価される。DI (Help Desk Institute、ヘルプデスク協会) の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員が顧客視点でクオリティ (品質)、パフォーマンス (実績) の各評価5項目を評価し、三つ星から星なしの4段階で評価される。

■お客様サポートセンターの受賞実績

お客さまのニーズを的確に据え、ご満足いただける対応ができるよう、お客様サポートセンターのメンバーは日々研鑽を重ねています。その成果を客観的に評価するため、積極的に外部のコンクールに参加し、数々の賞をいただいています。特に、財団法人日本電信電話ユーザー協会が主催する「電話対応コンクール東京中央地区大会 (個人戦)」では、7年連続の入賞を複数名で果たしています。これらの受賞実績は、当社ホームページ「[表彰・ランキング実績](#)」に掲載しています。

■[ISO10002 \(苦情対応マネジメントシステム\)](#) のフレームワークに基づいた運営

ISO10002 (苦情マネジメントシステム) のフレームワークに基づき、お客さまからのご要望・苦情をより適切に経営に反映するべく、経営への報告・お客さまへの開示を行っています。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います。

- *ISO10002とは、ISO規格の1つで、お客さまからお電話・メール等でいただいた「苦情 (クレーム)、ご要望、賛辞」等に対し、会社としてその対応をすべく手順化し対応する仕組み (フレームワーク) です。カブドットコム証券では、既に、ISO9001 (品質向上のための経営管理システム) に基づき、苦情対応・ご要望の反映等の管理や改善を継続的に実施していましたが、お客さまの声をより強く経営に反映すべく、ISO10002に基づくフレームワークを導入しその品質を向上させることになりました。

■[サポートセンターレポート](#)の開示

お客さまからお電話やメールでのお問い合わせ状況、ご要望への回答、苦情への回答、お電話の着信状況 (お電話を取ることができた比率や応答待ち時間平均などの繋がりやすさ) などを月次で開示しています。