



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

2012年度 上期 品質管理システム活動報告書



2012年11月26日

カブドットコム証券株式会社

ISO9001:2008 01399-2005-AQ-KOB-UKAS
ISO20000 01908-2007-AIS-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

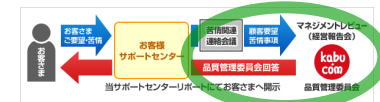
- (1) コーポレート・ガバナンス(企業統治)及び内部統制に関する基本的な考え方
- (2) お客様満足度向上のための品質管理システム活動
- (3) コンプライアンス重視
- (4) 社員教育による社員の質の向上と、お客様サービスの向上について

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

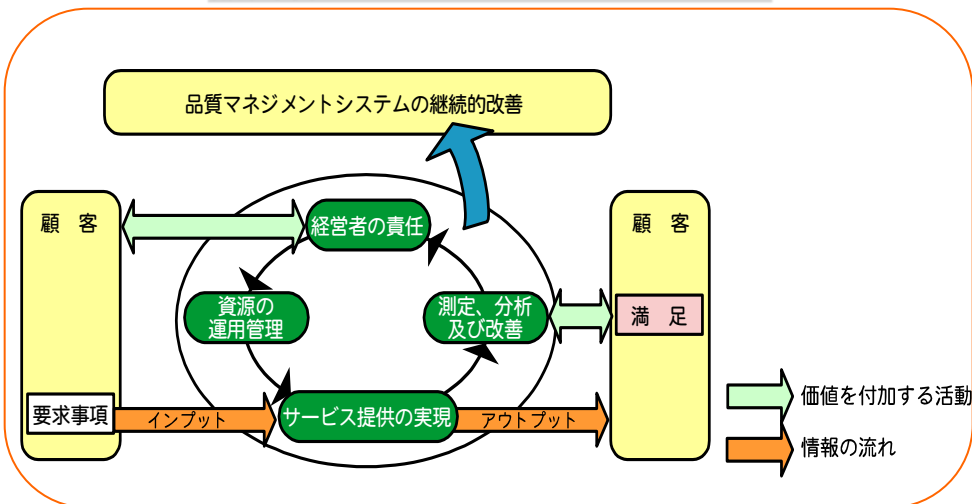
I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み



(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

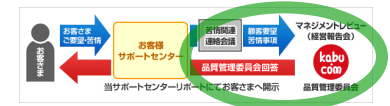


管理指標を用いた品質管理

- 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「金融商品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

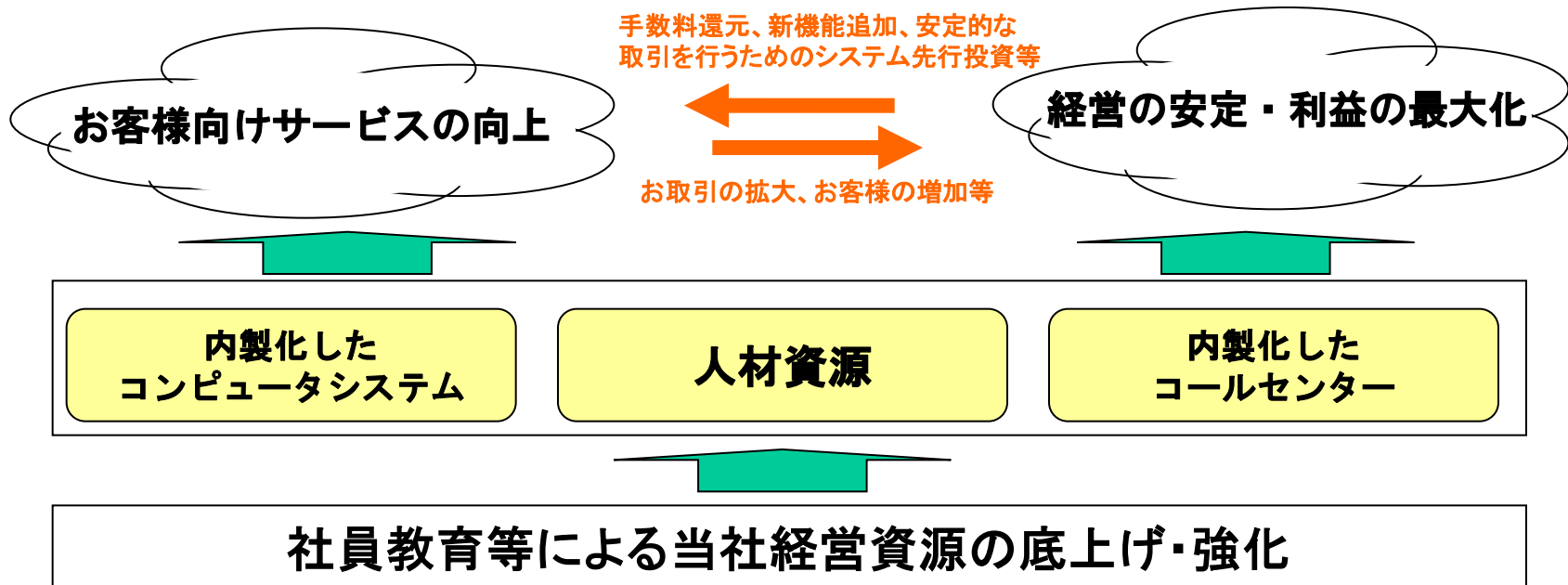
*1- ITSMS : ITILをベースとして開発されたITサービスを効果的に提供するための体系的な経営及びITシステム管理の仕組み。

I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み

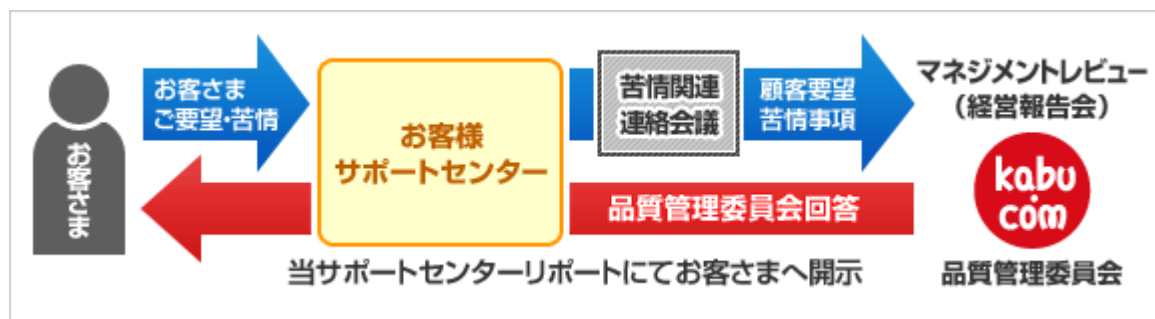


(4) 社員教育による社員の質の向上と、お客様サービスの向上について

- 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、「内製化したコンピュータ・システム」、「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資格、情報処理技術者資格などITスキル、証券アナリスト、FP、英語等の資格取得の推進
 - ・ 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



ISO10002
苦情対応マネジメントシステム

- 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)を導入しております。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関しても、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、各部門に配置の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おります。
- 「苦情関連連絡会議」の内容は、対応すべき課題を明確にしたうえで、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ております。直接お客様のお声を把握することにより、お客様が感じてられる問題に迅速に対応するとともに、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まいります。
- 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、お客様に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まいります。

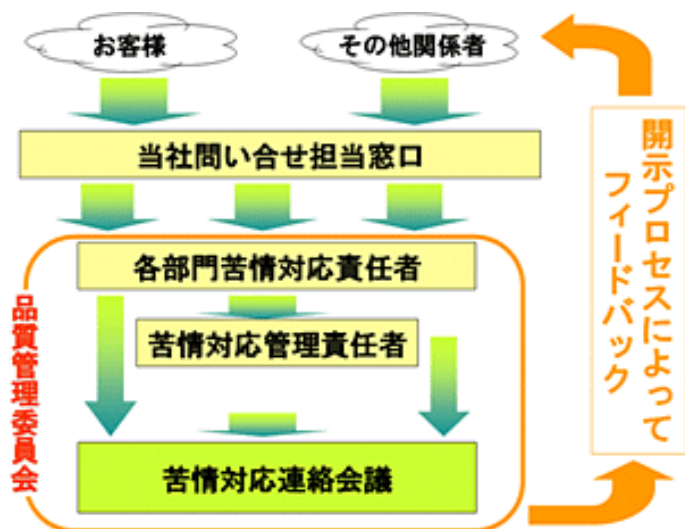
2012年9月 第51回電話対応コンクール千代田地区大会(個人戦)、東京中央地区大会(個人戦)で4名が入賞
財団法人日本電話ユーザ協会が主催する第51回「電話対応コンクール 千代田地区大会(個人戦)」において、お客様サポートセンターのオペレーター1名が優秀賞、1名が奨励賞を受賞しました。また、東京中央地区大会(個人戦)において、1名が優良賞、1名が奨励賞を受賞しました。

Ⅲ. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)



(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

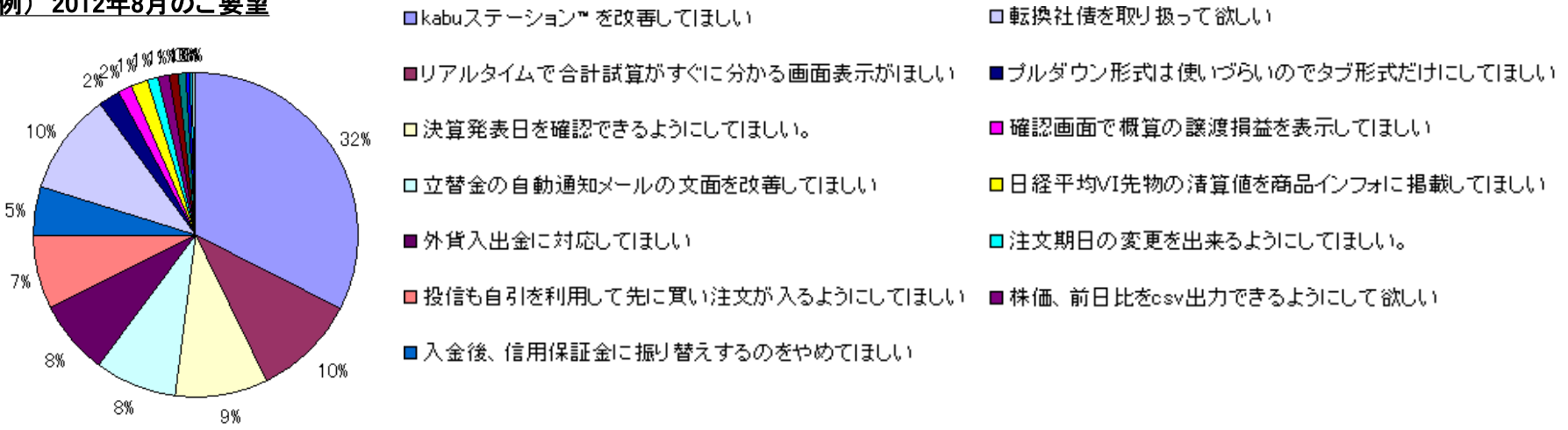
※この文書はJIS Q 17050-1に基づき作成された自己適合宣言書である。

Ⅲ. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)

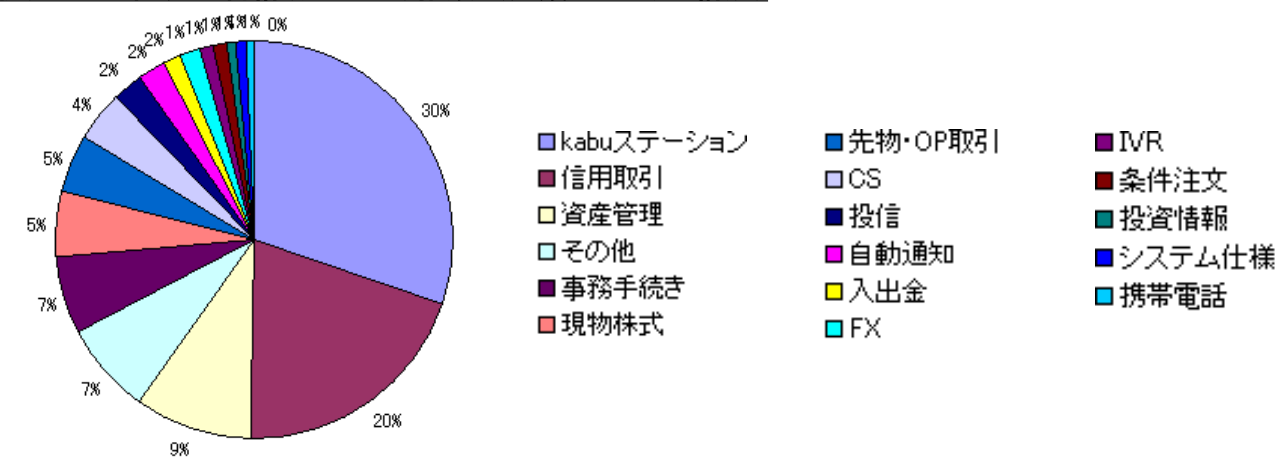
(2) 苦情への対応について

お客様からのご要望・苦情に対し、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)に基づき、商品別や内容別に分類、指数化して、経営への報告とお客様への開示を行っております。

(例) 2012年8月のご要望



(例) 2012年8月の苦情(クレーム)指数 (分類カテゴリー構成)



Ⅲ. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)



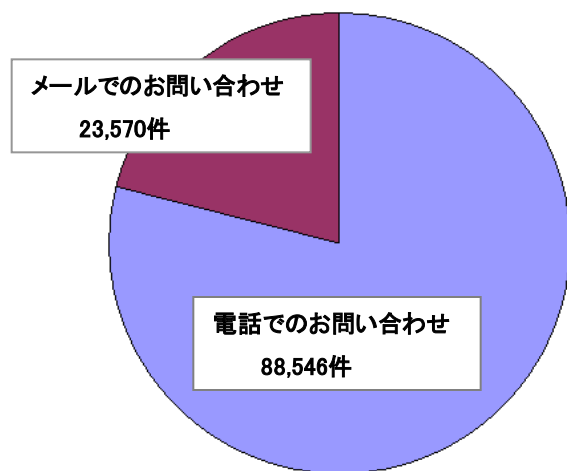
(3) お問い合わせとご要望・賛辞について

- お問い合わせ件数は11.2万件、内電話8.8万、メール2.3万件でした。
内容は一般的なお問い合わせがほとんどですが、その内1,173件のご要望、2,147件の苦情をいただきました。
- お問い合わせや当社からお客様へのご連絡の過程で、2,307件の賛辞をいただいております。

■2012年度上期 お問い合わせ 件数(112,116件)

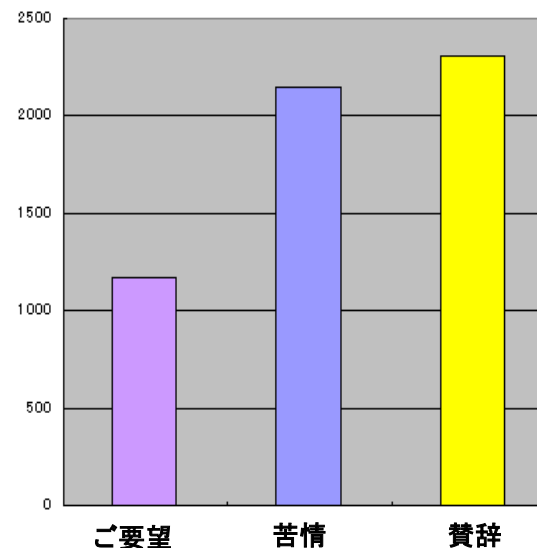
電話でのお問い合わせ 88,546件

メールでのお問い合わせ 23,570件



■2012年度上期 ご要望、苦情、賛辞 件数

ご要望 1,173件 苦情 2,147件 賛辞 2,307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

一般信用取引(売建)の受注方法の改善	2012年8月17日(金)(取引日8月20日(月))より「お申込み受け付け後に抽選により配分」する方法へ変更しました。
日経平均VI先物取引を取り扱ってほしい	2012年5月28日(月)より大阪証券取引所にて取引開始の「大証NYダウ先物取引」および、「日経平均VI先物取引」の取扱いを開始しました。
ウルトラチャートの各種機能の改善をしてほしい	2012年9月20日(木)より高機能チャート「ウルトラチャート」の提供を開始し、リリース後、お客様からのご要望をもとに10月4日(木)に早速バージョンアップしました。
kabuステーション™の各種機能を改善してほしい	2012年6月11日(月)より始値予想や、終値予想の乖離率等をランキング表示可能な「高度ランキング」機能を追加しました。

▼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

香港・米国等の外国株を取り扱ってほしい	香港・米国等の外国株の取扱いを検討しております。
らくらく電子交付(報告書等)のPDF化してほしい	らくらく電子交付(報告書等)のPDF化を準備中です。
外貨での入出金対応	外貨での入出金対応を準備中です。

(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

■ 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

■ 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

■ 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

■ 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

■ 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

今期の主な実績

- 主要ネット証券初、機関投資家並のシステムトレード環境「kabu.com API」を個人投資家向けに提供を開始 [2012年4月]
- 「kabu.com API」の大証FXの取引への対応開始 [2012年7月]

- 主要ネット証券初、「くりっく365」の法人口座取り扱いを開始。最大レバレッジ150倍の取引が可能 [2012年4月]

- 超高速、良好な視認性、軽快な操作性を併せ持つ自社開発トレーディングツール「kabuステーション™」のバージョンアップを実施。「発注パネル機能の追加」「フル板画面機能強化」「右クリックメニューに四季報情報の追加」など、さまざまな機能や情報にすばやくアクセスできるよう使い勝手の向上を図りました(v3.1) [2012年5月]
- 始値予想、終値予想の乖離率をランキング表示可能な「高度ランキング機能」を実装し、従来の機関投資家向け機能を一層強化して個人投資家向けに提供を開始(v3.5) [2012年6月]

- 「NYダウ先物/日経平均VI先物」の取扱いを開始 [2012年5月]

- 外国債券の損益予測を簡単・便利に確認できる「債券シミュレーター」の提供を開始 [2012年6月]

- 注文データベースサーバに品質改善プログラムを適用し安定性の向上を図りました [2012年7月]
- 時価情報データベースをリプレイスし、1.5倍の処理性能向上および最新のソフトウェアの導入による安定性の向上を図りました [2012年8月]

- 高機能チャート「ウルトラチャート」の無料提供を開始し、「kabuスコープ」と「kabuカルテ」も大幅刷新し、お客様の銘柄選びを強力にサポート [2012年9月]

Ⅲ. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)



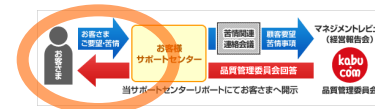
(6) 安全なお取引をしていただくために一売買審査状況

- 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おります。
- 2012年度上期より売買審査システムを導入して審査を実施しております。

	4月		5月		6月		7月		8月		9月	
	取引所取引		取引所取引		取引所取引		取引所取引		取引所取引		取引所取引	
空売り規制	3,198	(31)	3,839	(49)	3,518	(46)	3,958	(70)	4,083	(57)	3,149	(27)
買上がり・売り崩し	161	(24)	246	(61)	196	(15)	219	(5)	160	(13)	153	(13)
終値関与	5,400	(17)	6,149	(27)	5,098	(22)	5,123	(14)	5,218	(14)	4,712	(11)
仮装・馴合取引	364	(1)	308	(14)	347	(10)	257	(5)	417	(8)	382	(1)
見せ玉	1,111	(37)	1,110	(31)	1,330	(22)	1,260	(38)	1,326	(17)	1,048	(11)
高安値形成	738	(2)	918	(0)	882	(0)	850	(2)	865	(0)	735	(3)
株価固定	1,077	(0)	1,250	(2)	1,313	(0)	1,377	(0)	1,440	(0)	1,205	(1)
市場関与	2,404	(14)	3,025	(11)	3,131	(17)	3,252	(13)	3,690	(10)	3,112	(5)
内部者取引	4,436	(17)	1,207	(35)	674	(30)	1,125	(36)	957	(23)	214	(5)
月間計	18,889	(143)	18,052	(230)	16,489	(162)	17,421	(183)	18,156	(142)	14,710	(77)
売買審査実績グラフ												
注文件数	1,632,412		1,502,103		1,540,503		1,549,171		1,695,755		1,531,014	
審査件数/注文件数	1.157%		1.202%		1.070%		1.125%		1.071%		0.961%	

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。

■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



(7) ご意見・ご要望を基にしたサービス改善

- 近年急速に利用者が拡大しているスマートフォンに電子口座開設や三菱東京UFJ銀行ネット振込(EDI)、じぶん銀行決済サービスを追加
- 金商法での契約締結前交付書面の年次更新開始を1ヶ月前倒し、また電子契約画面もご意見を基にわかりやすい操作性に改善
- 各種手続書類の印鑑レス化とレイアウトを見直し、見やすさを重視し、手続不備になりにくい書類へ改善

(8) 口座開設申込状況について

- お客様の口座開設申込手続き開始から口座開設完了までの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、お客様に安心して口座開設をお申込みいただけるように品質向上に努めております。
- 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安や不備の減少や、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】

	2012年4月		2012年5月		2012年6月		2012年7月		2012年8月		2012年9月		2012年10月	
申込書受入件数	3,672件		3,024件		2,851件		3,063件		2,947件		3,605件		2,944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)	
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)	
発送遅延件数	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
本人確認書類不備	0件	182件	0件	168件	0件	157件	0件	161件	0件	178件	0件	226件	0件	171件
印鑑不備	3件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件
記載不備	0件	134件	0件	155件	0件	152件	0件	164件	0件	167件	0件	181件	0件	158件
その他不備	0件	11件	0件	10件	0件	9件	0件	7件	0件	9件	0件	10件	0件	12件
重複申込	111件	0件	115件	0件	132件	0件	145件	0件	145件	0件	168件	0件	118件	0件
(不備率)	13.30%		13.10%		13.60%		12.10%		14.50%		13.80%		11.70%	

※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

○会社情報・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（委託手数料等の推移）
<http://kabu.com/company/disclosure/comission.asp>

○業務情報（口座数・約定情報等の推移）
<http://kabu.com/company/disclosure/order.asp>

○顧客投資成績
<http://kabu.com/company/disclosure/score.asp>

○コーポレートガバナンス報告書
<http://kabu.com/company/governance.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/>

○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)および目論見書補完書面(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。

※外国債券の価格は、金利水準の変動により上下するため、償還前に売却する場合には、元本損失が生じることがあります。また、発行者の経営・財務状況の変化及びそれらに対する外部評価の変化等により、損失を被ることがあります。外国債券は、為替相場の変動等により、元本損失が生じたり、債券を発行する組織(発行体)が所属する国や地域、取引がおこなわれる通貨を発行している国や地域の政治・経済・社会情勢に大きな影響を受けたりするおそれがあります。外国債券を購入する場合は、委託手数料はかかりませんが、売買における売付け適用為替レートに差額があります。上記、適用為替レートは債券の起債通貨によって異なり、実勢レートに基づき当社が決定します。

※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>

カブドットコム証券

東証1部 [8703]

わたしたちは **MUFG** です。



- ・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