

平成 24 年 1 月 13 日

各 位

マ ネ ッ ク ス 証 券 株 式 会 社
代 表 取 締 役 社 長 C E O 松 本 大

マネックス証券のウェブサイトおよびコンタクトセンターが 最高格付け（三つ星）を取得

マネックス証券株式会社（以下「マネックス証券」）は、サポートサービスについての評価機関である HDI (Help Desk Institute、ヘルプデスク協会)^(注1) の日本組織 HDI-Japan^(注2) が発表した『「サポートポータル／問合せ窓口格付け」2011 年度証券業界』において、「サポートポータル格付け」および「問合せ窓口格付け」の両部門で最高評価の三つ星を取得しましたので、お知らせいたします。

「サポートポータル格付け」は前年度二つ星が今年度は三つ星に格上げになり、また、「問合せ窓口格付け」は前年度に引き続き 2 年連続で三つ星を取得いたしました。

HDI-Japan によるマネックス証券コンタクトセンターへの評価コメント^(注3) は、次の通りです。

■ サポートポータル（ウェブサイト）について

FAQ はすぐに見つかり、キーワード検索やメールサポート、問い合わせが多いと思われる変更手続きの案内など分かりやすくカテゴライズされている。郵送での申込み用の宛名ラベルは心遣いを感じる。様々なサポート支援のサイトがあり、アカウント作成後も使いやすい。

■ 問合せ窓口（電話）について

ビジネスライクでありながら親しみやすさがあり傾聴姿勢も良いという意見が多い。的確で分かりやすく説明をしており、すべての評価項目で平均を上回っている。有益な情報を自然に提供でき、マニュアルを感じさせない心のこもった対応と感じられた。

HDI-Japan の格付けは、HDI の国際標準に基づいて認定された評価基準に沿って、一般ユーザーと専門家が顧客の立場から評価し格付けします。格付けは、三つ星～星なしの 4 段階です。

マネックス証券のウェブサイトおよびコンタクトセンターを管掌する取締役常務執行役員 中村友茂は、今般の格付け取得について、次のように述べております。「前年度調査で二つ星だった『サポートポータル格付け』が今年度は三つ星となり、ウェブサイトおよび電話問合せ窓口の両部門で最高格付けを取得いたしました。ウェブサイト製作およびコンタクトセンター業務に携わる社員のみならずマネックス証券社員一同、大変名誉なことと喜んでおります。この評価に甘んじることなく、引き続きお客さまに安心してお取引いただけるよう、さらに尽力してまいります。」

詳細は、マネックス証券ウェブサイト (<http://www.monex.co.jp/>) をご覧ください。

(注1) HDI (ヘルプデスク協会) は、IT サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体であり、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。HDI は 1989 年に米国に設立され、現在のミッションは「カスタマーサービスおよびテクニカルサポートに従事する人々に価値ある出版物や各種情報をタイムリーに入手可能にし、イベントやオンラインでの相互協調を促進し、国際的に認知された認定とトレーニングプログラムを供給する」ことです。また HDI は業界で最も成功している「HDI 国際年次カンファレンス」をカスタマーサービス・テクニカルサポートプロフェッショナル向けに開催しています。HDI はそのメンバーを中心として運営を行い、どのベンダーからも中立で、人的ネットワークや情報共有を促進します。HDI は世界で 50,000 の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位 500 社の 90% が加盟し、世界中に 100 の支部を有しています。(HDI-Japan ウェブサイトより転載)

(注2) HDI-Japan は 2001 年に設立され、シンクサービス株式会社 (本社：神奈川県川崎市、代表取締役 CEO 山下辰巳) により運営されています。
HDI-Japan ウェブサイト <http://www.hdi-japan.com/>

(注3) 2012 年 1 月 12 日発表「HDI 問合せ窓口格付け」結果報告より引用。

以 上

【マネックス証券株式会社について】

金融商品取引業者 関東財務局長 (金商) 第165号
加入協会：日本証券業協会・社団法人金融先物取引業協会

【お問合せ先】

マネックス証券株式会社

マーケティング部 PR 担当 町田 電話 03-6212-3800