

2020年9月14日

関係各位

マネックス証券株式会社

マネックス証券コールセンターおよびウェブサイト

「HDI 格付けベンチマーク」で最高評価の「三つ星」を獲得

マネックス証券株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：清明祐子、以下「マネックス証券」）は、サポートサービス業界における世界最大のメンバーシップ団体である Help Desk Institute（ヘルプデスク協会、以下「HDI」）の日本組織 HDI-Japan が 2020 年 9 月 11 日に発表した『「HDI 格付けベンチマーク」2020 年【証券業界】』において、「Web サポート」「問合せ窓口（電話）」の両部門で最高評価の「三つ星」を獲得しました。

「問合せ窓口」部門では、4 年連続での「三つ星」獲得となりました。

■HDI-Japan によるマネックス証券への評価コメント

<Web サポートについて>

Web は全体に見やすい工夫がされており、情報収集に迷うことは無い。メニュー構成はシンプルで非常にわかりやすく、目的のページに辿り着きやすい。特に初めて投資を始める人への配慮が感じられ、初心者にやさしいつくりとなっている。

<問合せ窓口（電話）について>

丁寧で前向きな対応で、顧客の心理的ニーズに応える対応ができている。電話担当者の印象は非常によく、待ったことを忘れさせる。幅広い範囲で問合せをしたが、豊富な商品知識をもとに自信をもった対応であった。

■カスタマーサービス本部長 松岡純也のコメント

この度、「三つ星」評価を獲得することができ、大変嬉しく思っております。

新型コロナウイルス感染症拡大という難しい環境下、初めて投資をされるお客様が増加しております。初めての投資であっても金融商品のリスクおよびリターンを十分にご理解いただけるよう、ウェブサイトでわかりやすくご案内する、コールセンター担当者がわかりやすい表現でご説明を行うなど、お客様の利益を第一に考えて業務運営を行ってまいりました。

今後とも、社員一同、家族や友人に自信をもっておすすめできるような「お客様本位のサービス」を提供し続けるために、チーム・マネックス一丸となって、サービスおよび応対品質の向上に努めてまいります。

■HDI-Japan の格付け方法

HDI-Japan の格付けは、HDI の国際標準に基づいて設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、「三つ星」～「星なし」の4段階で格付けされます。

今後もマネックス証券は、2018年11月にマネックスグループが発表したブランドステートメント「[For Creative Minds](#)」に掲げる、従来の枠組みを超えた新しい発想や視点に基づき、創造性を携えて、新しい「お金の未来」を常に提案してまいります。

詳細はマネックス証券ウェブサイト (https://info.monex.co.jp/news/2020/20200914_03.html) をご覧ください。

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、一般社団法人 金融先物取引業協会、

一般社団法人 日本暗号資産取引業協会、一般社団法人 日本投資顧問業協会