

平成 27 年 11 月 11 日

各 位

大和証券株式会社

大和証券、HDI「問合せ窓口格付け」で最高評価の三つ星獲得

大和証券株式会社（以下、大和証券）のコンタクトセンターは、HDI-Japan が主催する『「問合せ窓口格付け」2015 年度【証券業界】』の「問合せ窓口」部門で最高評価である「三つ星」を獲得いたしました。

本格付けの調査では、HDI の国際資格を有する専門審査員および公募の一般審査員が実際に各企業の電話窓口を利用し、HDI の国際基準に基づいて設定された評価基準に沿って顧客目線で電話窓口対応を評価し、「星なし」から最高評価の「三つ星」までの 4 段階で評価されます。

当社の三つ星獲得について、HDI-Japan から以下の評価を頂いております。

「どの担当者も非常に積極的で、顧客に対する敬意が強く感じられる対応である。また双方向のコミュニケーションがしっかりと意識できており、顧客の話を聞く姿勢がよく感じられる。対応の流れもスムーズで、信頼して対応を任せることができる。まさにプロらしい対応である。」

クオリティ No.1 を掲げる当社にとって今回の三つ星獲得は非常に励みになります。今後とも、お客さまに親しまれる証券会社、お客さまより選ばれる証券会社を目指してお客さまにご満足いただけるようサービスの向上に努めて参ります。

#### ■HDI-Japan とは

HDI(ヘルプデスク協会)は 1989 年に米国に設立された、世界初の国際認定資格制度を築きあげた 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す。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 は HDI の日本における拠点であり、HDI の国際基準を用いて各企業の問合せ窓口の格付けを実施する等、サポートサービスの向上を目指した活動を行っています。

以 上