

平成 29 年 9 月 11 日

各 位

東海東京証券株式会社
名古屋市中村区名駅四丁目 7 番 1 号

HDI 格付け最高評価の「三つ星」を「問合せ窓口」「Web サポート」両部門で獲得

この度、東海東京証券株式会社は、同社のホームページおよびコールセンター業務に関し、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「HDI」の日本拠点 HDI-Japan が提供する格付け調査（2017 年度）にて、それぞれ最高評価となる三つ星を獲得いたしました。

【ご参考】HDI - Japan の評価コメント

「問合せ窓口」部門（コールセンター）

- ・非常に礼儀正しく、前向きな姿勢で反応よく支援できている。
- ・親身になって丁寧に接しており、また顧客へ共感を示せて印象がよい。
- ・顧客の話をよく聞き、状況や希望などニーズを確認しながら分かりやすい説明ができている。

「サポートポータル」部門（ホームページ）

- ・チャット形式のツールが用意され学べるコンテンツもあって選択肢は豊富で充実している。
- ・図を使い視覚的に分かりやすく、レイアウトもすっきりしていて情報も見つけやすい。
- ・スマホでも利用しやすく、またセンターは Web の内容を詳しく把握しており連携はしっかりしている。

「問合せ窓口」部門は 3 年連続 3 回目、「サポートポータル」部門は 4 年連続 4 回目の獲得となります。

今後も、当社グループはお客さまに愛され信頼される総合金融グループとして、サービス向上に努めてまいります。



以 上