

2023年9月14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 格付けベンチマーク最高評価の「三つ星」を  
「問合せ窓口」「Web サポート」両部門で獲得**

当社はこのたび、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 HDI\*の日本拠点 HDI-Japan が提供する HDI 格付けベンチマーク（2023 年）において、「問合せ窓口」および「Web サポート」の2部門で、最高評価となる三つ星を獲得しました。

「問合せ窓口」部門は2年連続7回目、「Web サポート」部門は7回目の三つ星獲得となります。（当社調べ）

## HDI-Japan の評価コメント

## 「問合せ窓口」部門（コールセンター）

- ・ 顧客の質問の全体を捉えて整理し、親身になって分かりやすく明確な回答をしてくれる。
- ・ サービスに関する知識が豊富で追加の質問にもスムーズに回答してくれたり、進んで補足情報を加えたりして証券取引のプロらしい。
- ・ 顧客が望む方向をしっかりと把握した対応で疑問をすっきりと解決できている。

## 「Web サポート」部門（ホームページ）

- ・ トップページに口座開設方法や各種商品の説明に加えキャンペーン情報やセミナー情報、FAQ など多様なセルフヘルプが揃っている。
- ・ ひとつひとつのサービスの説明にはイラストが多用され初心者優しい。
- ・ 利用者が気になるリスクや手数料についての説明も丁寧で分かりやすく安心して利用できる。

出典：HDI-Japan 証券業界 企業毎分析結果

[https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202307\\_k.asp](https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202307_k.asp)

※HDI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を超えるメンバーを有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に100の支部/地区会を有しています。

以上

本件に関するお問い合わせは、以下までお願いいたします。  
東海東京フィナンシャル・ホールディングス 広報・IR部 03-3517-8618