

2024 年 11 月 8 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 (2024 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 3 年連続 8 回目、「Web サポート」部門は 2 年連続 8 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)
<ul style="list-style-type: none">・ どの担当者も前向きな姿勢が表れている。・ 顧客の質問や要望に協力的に応え、優しく話しやすい雰囲気ありよい印象を与えている。・ 丁寧に礼儀正しくはっきりとした話し方で説明も分かりやすい。・ 顧客の質問に関連する情報も進んで提供するなど、プロらしい機転の利いた対応である。
「Web サポート」部門 (ホームページ)
<ul style="list-style-type: none">・ FAQ やさまざまな動画を活用することで投資の理解を深められる。・ 口座開設に関することから商品の詳細まで、多岐に渡る情報を速やかに得ることができるので役立つ。・ 問合せ先もすぐに確認でき、Web を活用したサポートも提供しているので十分に連携が図れている。

出典：HDI-Japan 証券業界 企業毎分析結果

https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202409_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