

2025 年 9 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（2025 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 4 年連続 9 回目、「Web サポート」部門は 3 年連続 9 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）
・ 早い段階で感謝の意を伝え、顧客が理解できるまで責任を持って手厚いサポートをしてくれる。 ・ 担当者の誠実な姿勢は十分に伝わり何でも相談できる雰囲気を醸し出している。 ・ 顧客の質問に対して、内容を要約・復唱して確認したうえで、結論から簡潔に分かりやすく説明してくれる。
「Web サポート」部門（ホームページ）
・ トップページ上部に開設できる口座の種類が明確に表示されており、問合せ先の電話番号もすぐに見つかる。 ・ 図や表のメリットを十分に活用したコンテンツや動画説明、AI アシスタントもあるので、選択肢は充分である。 ・ 目的別に問合せ先の電話番号が一覧で見ることができる。

出典：HDI-Japan 証券業界 企業毎分析結果

https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202507_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 コーポレートコミュニケーション部 03-3517-8618