

平成 27 年 12 月 21 日

各 位

会 社 名	SMBCフレンド証券株式会社
代表者名	代表取締役社長 團野 耕一
本店所在地	東京都中央区日本橋兜町 7-12
問 合 せ 先	経営企画部 (Tel 03-3666-1223)

## HDI-Japan「問合せ窓口格付け」調査における 「三つ星」取得のお知らせ

当社のコールセンターは、HDI-Japan が主催する「問合せ窓口格付け」調査で、最高評価となる「三つ星」を取得いたしました。

「問合せ窓口格付け」調査とは、HDI（ヘルプデスク協会）の日本法人 HDI-Japan が、企業の間合せ窓口におけるさまざまな対応品質を、お客さまの視点で評価し、最高評価の「三つ星」から「星なし」までの 4 段階で格付けするものです。

当社のコールセンターは、そのうち、電話窓口を評価する「問合せ窓口」部門で、初めて「三つ星」に格付けされました。

なお、HDI-Japan からは、以下のような評価をいただいております。

### 【HDI-Japan のコメント】

明るい声でハキハキと、受答えも親切でとても感じが良かった。「私たちはお客さまとの対話を大切に考えています」といった「投資コンシェルジュ」らしいコメントがあり、コマースで見た印象どおりの良い対応だった。



コールセンターでは、お客さまに寄り添った丁寧なサービスの提供を目指して、日々、応対品質の向上に取り組んでおります。この度の「三つ星」取得は、その取組みを評価いただいた結果と考えております。

今後とも、「全社、投資コンシェルジュ宣言。」をスローガンに、より一層質の高いサービスの提供を心掛け、お客さまにご満足いただけるよう努めてまいります。

以 上