

Press Release



TOKAI TOKYO FINANCIAL HOLDINGS, INC.

6-2, NIHONBASHI 3-CHOME, CHUO-KU, TOKYO 103-0027 JAPAN

平成 27 年 11 月 11 日

各 位

東海東京フィナンシャル・ホールディングス株式会社
東京都中央区日本橋三丁目 6 番 2 号
証券コード 8616
東証・名証第一部

東海東京証券株式会社 HDI 格付け「2 部門 三つ星獲得」に関するお知らせ

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「ヘルプデスク協会 (Help Desk Institute、以下「HDI」)」の日本拠点が提供する格付け調査 (2015 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 (HDI の日本拠点) の評価コメント

| |
|--|
| 「サポートポータル」部門 (ホームページ) |
| <ul style="list-style-type: none">・カテゴリごと分かりやすく整理されており、迷うことなく利用できる。・学べるコンテンツや疑問を解決できるコンテンツなど選択肢は豊富である。・担当者は Web の内容をしっかりと把握しており、顧客の見ているページから素早く活用した案内ができる。 |
| 「問合せ窓口」部門 (コールセンター) |
| <ul style="list-style-type: none">・非常に前向きかつ協力的にサポートしてくれ印象がよい。・質問にはしっかりと関心を示して、顧客の声をよく聞き、曖昧にせず分かりやすく解決してくれる。・顧客のために一生懸命、親身になって対応してくれるのでとても気持ちがよく、頼りになるプロらしい対応である。 |

「サポートポータル」部門は、昨年度に続いて 2 年連続 2 回目、「問合せ窓口」部門は、今回が初めての獲得となります。

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