

Press Release



平成 30 年 9 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

代表取締役社長 石田 建昭

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

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

当社の子会社である東海東京証券株式会社は、HDI 格付けベンチマークにおいて最高評価の「三つ星」を獲得いたしましたので、別紙の通りお知らせいたします。

以 上

平成 30 年 9 月 11 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、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「HDI」の日本拠点 HDI-Japan が提供する HDI 格付けベンチマーク(2018 年度)において、「問合せ窓口」および「Web サポート」の 2 部門で、それぞれ最高評価となる三つ星を獲得いたしました。

「問合せ窓口」部門は 4 年連続 4 回目、「Web サポート」部門は 5 年連続 5 回目の三つ星獲得となります。

HDI - Japan の評価コメント

「問合せ窓口」部門 (コールセンター)

- ・自動音声応答なくつながりやすく、会話も弾み質問に対しての回答だけでなく対応から派生する相談もできた。
- ・必要な情報を適切な時間で得ることができた。
- ・こちらの状況を理解した上での回答や必要な情報提供もあるので、より深く学ぶことができ電話をしてよかったと思えた。

「Web サポート」部門 (ホームページ)

- ・整理され見やすい Web ページであり、迷うことなく使いやすい。
- ・動画配信、株価、マーケット情報の表示および役立つセミナーなど情報を得るための選択肢が豊富で自己解決に活用できる。
- ・コールセンターとの連携がよく、顧客に丁寧な案内ができており安心感を与えている。

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

