

## 【外為どっとコム】HDI 格付けベンチマーク 「Web サポート」「問合せ窓口(電話)」で 6年連続最高ランクの三つ星を獲得

株式会社外為どっとコム(本社:東京都港区、代表取締役社長:竹内 淳)は、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 の日本における拠点 HDI-Japan が主催する HDI 格付けベンチマークの「Web サポート」「問合せ窓口(電話)」において、6年連続最高ランクの三つ星を獲得いたしました。



HDI 格付けベンチマークは、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員が顧客の視点で評価し、三つ星～星なしの4段階で格付けするものです。

当社の Web サポートは「検索ボックスは使いやすく、さらに多様なソースから素早く情報を入手でき、問合せ前に理解を深められ有用性が大変高い」、また問合せ窓口(電話)は「顧客の知識や理解度に応じてペースに配慮があり、気遣いを感じる」「顧客の問合せの目的や不明点を確認し、求められている情報を迅速かつ的確に提供している」と高く評価されました。

### ■HDI 格付けベンチマーク 調査概要

- ・調査時期:2024年3月
- ・調査方法:HDI 格付け審査員による評価
- ・評価基準:評価項目ごとに4点~1点評価

	Web サポート評価項目	問合せ窓口評価項目	
		クオリティ	パフォーマンス
1.	見つけやすく使いやすい	サービス体制	平均応答速度
2.	複数のセルフヘルプ選択肢	コミュニケーション	放棄率
3.	役立度/解決度	対応スキル	対応時間
4.	センターとの連携度	プロセス/対応処理手順	初回コンタクト解決率
5.	安心して利用できる	困難な対応	顧客満足度

- ・格付け基準：5 項目の平均が三つ星(3.5 点以上)、二つ星(2.5 点以上)、一つ星(1.5 点以上)、星なし(1.5 点未満)
- ・問合せ窓口はクオリティ、パフォーマンスそれぞれ 3.5 点以上で三つ星評価
- ・クオリティ格付けはクオリティ 5 項目のみで評価

今後も外為どっとコムでは、お客様と FX とのいい出会いのきっかけとなり、FX を通じて人生がよりよく豊かなものになるお手伝いができるよう、引き続き全社一丸となって各種機能・サービスのさらなる拡充に注力いたします。

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社外為どっとコム

担当：渥美(あつみ)、保坂(ほさか)

TEL: 03-5733-3061 (受付時間:9時~18時)

FAX: 03-5733-3063

お問い合わせフォーム：<https://www.gaitame.com/inquiry/>

#### 【会社概要】

株式会社外為どっとコム 代表取締役社長：竹内 淳

所在地：〒105-0021 東京都港区東新橋2丁目8番1号

URL：<https://www.gaitame.com/>

主たる業務：インターネットを介した店頭デリバティブ取引事業

店頭外国為替保証金取引、店頭 CFD 取引および店頭通貨バイナリーオプション取引は元本や利益を保証するものではなく、相場の変動や金利差により損失が生ずる場合がございます。お取引の前に充分内容を理解し、ご自身の判断でお取り組みください。

<『外貨ネクストネオ』取引形態:店頭外国為替保証金取引 委託保証金:各通貨の基準レートにより計算

された取引金額の保証金率 4%以上に設定(法人のお客様は、保証金率 1%以上となる額または金融先物取引業協会が算出した通貨ペアごとの為替リスク想定比率を取引の額に乗じて得た額のうち、いずれか高い額以上の委託保証金が必要となります。為替リスク想定比率とは、金融商品取引業等に関する内閣府令第 117 条第 31 項第 1 号に規定される定量的計算モデルを用い算出します) 売買手数料:0 円『らくらく FX 積立』取引形態:店頭外国為替保証金取引 委託保証金:100%(レバレッジ 1 倍)、50%(レバレッジ 2 倍)、33.34%(レバレッジ 3 倍)(法人のお客様は、100%(レバレッジ 1 倍)のみ) 売買手数料:0 円【注】お客様がお預けになった保証金額以上のお取引額で取引を行うため、保証金以上の損失が出る可能性があります。また取引レートには売値と買値に差(スプレッド)が生じます。>

<『CFD ネクスト』取引形態:店頭 CFD 取引 委託保証金:店頭指数 CFD 取引 想定元本の 10%相当額、店頭商品 CFD 取引 想定元本の 5%相当額、店頭株式 CFD 取引 想定元本の 20%相当額以上に設定 取引手数料:0 円 ロスカット手数料(1 取引単位あたり):店頭指数 CFD 取引 110 円(税込)、店頭商品 CFD 取引 110 円(税込)、店頭株式 CFD 取引 55 円(税込)【注】取引手数料の他に、金利調整額、権利調整額、価格調整額の支払いが発生する場合があります、お客様がお預けになった保証金額以上のお取引額で取引を行うため、保証金以上の損失が出る可能性があります。また取引レートには売値と買値に差(スプレッド)が生じます。>

<『外貨ネクストバイナリー』取引形態:店頭通貨バイナリーオプション取引(満期である判定時刻をもって自動権利行使となるヨーロッパタイプ) 購入価格:1Lot あたり約 40~999 円 売買手数料:0 円【注】店頭通貨バイナリーオプション取引は期限の定めのある取引であり、相場の変動等の要因により原資産価格が変動するため、予想が外れた場合には投資元本の全額を失うリスクの高い金融商品です。権利行使価格と判定価格との関係がお客様にとって利益となる場合には自動権利行使によりペイアウト額を得られますが、損失となる場合には権利消滅により全購入金額が損失として確定します。またオプションの購入価格と売却価格には差(スプレッド)が生じます。>

株式会社外為どっとコム 〒105-0021 東京都港区東新橋 2-8-1 パラッツォアステック 4 階

TEL:03-5733-3065

金融商品取引業者 関東財務局長(金商)第 262 号 商品先物取引業者/一般社団法人金融先物取引業協会、日本証券業協会、日本商品先物取引協会