

2023年10月17日

各位

株式会社 SBI証券

## お問い合わせ窓口サービス拡充のお知らせ

～WEB サイトと電話窓口が連動した新サービスの提供、およびカスタマーサービスセンター2 拠点新設～

株式会社 SBI証券(本社:東京都港区、代表取締役社長:高村正人、以下「当社」)は、2023年10月17日(火)に、WEB サイトでの操作とカスタマーサービスセンターへのお問い合わせをシームレスにつなぐサポートサービスの提供、および新たにカスタマーサービスセンター2 拠点の稼働を開始しましたので、お知らせします。

当社は、「顧客中心主義」の経営理念のもと、「業界最低水準の手数料で業界最高水準のサービス」の提供に努め、その結果、当社および証券総合口座を提供する SBI グループの証券各社は、2023年9月時点で、「国内初となる証券総合口座 1,100 万口座」<sup>\*</sup>を達成しました。顧客基盤の拡大を受けて、カスタマーサービスセンターでのサポートの需要も高まっていることから、これまで以上に多くのお問い合わせに対して、より高い品質で対応できるよう、問い合わせチャネルの高度化、サポート体制の増強に努めています。今回の取組みにより、これまで以上に安心して当社のサービスをご利用いただけるようになるものと期待しています。

### ■WEB サイトと問い合わせ窓口をシームレスにつなぐ！ お問い合わせ内容の事前入力サービス

当社 WEB サイトの「[SBI証券お客さまサポート](#)」または「[お問い合わせ](#)」ページ上で事前に質問内容を選択することでお客さまのお困りごとを特定し、適切な窓口へと誘導することが可能となり、お問い合わせ内容の把握から問題解決までの時間を大幅に短縮することにつながるものと考えています。

なお、本サービスは、株式会社プレイド(東京都中央区、代表取締役 CEO 倉橋健太)のグループ会社である株式会社 RightTouch(東京都港区、代表取締役 野村修平/長崎大都)が提供する「RightConnect by KARTE (β)」を採用しています。

## <お問い合わせ内容の事前入力サービス手順>

### ①「質問内容を選択して電話で相談する」をクリック

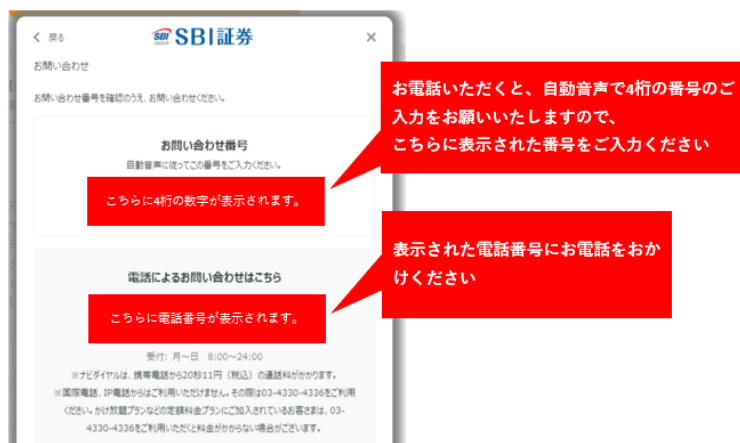


### ②画面に沿ってお困りの内容の詳細を選択



お困りの内容詳細をクリック

### ③画面に表示される番号をご確認のうえ、表示された電話番号におかけいただく



ご利用方法等のサービス詳細は[こちら](#)

## ■センターの新設によるサポート体制の強化

2021年6月に営業を開始した「島根 CS センター」に続き、2023年9月より、新たに「新潟 CS センター」および「横浜 CS センター」の営業を開始しました。これにより、「熊谷 CS センター」を加えた計4拠点の運営体制でお客さまへのサポートを強化するとともに、災害発生時などの有事の際にも、お客さまへのサポートを継続できる体制を構築していきます。

当社は、今後も「顧客中心主義」の経営理念のもと、お客さまにご満足いただけるサービスを追求し、インターネットを通じてさまざまな商品やサービスを提供することで個人投資家の皆さまの資産形成を支援していきます。

※ 口座数には、SBI ネオモバイル証券、SBI ネオトレード証券、FOLIO の口座数を含みます。「国内初」について、比較対象範囲は日本証券業協会の会員 273 社です。(2023年9月時点、各社公表資料等より SBI 証券調べ)

<金融商品取引法等に係る表示>

商号等 株式会社 SBI 証券 金融商品取引業者、商品先物取引業者

登録番号 関東財務局長(金商)第 44 号

加入協会 日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、一般社団法人第二種金融商品取引業協会、一般社団法人日本 STO 協会、日本商品先物取引協会

<手数料等及びリスク情報について>

SBI証券の証券総合口座の口座開設料・管理料は無料です。

SBI証券で取り扱っている商品等へのご投資には、商品毎に所定の手数料や必要経費等をご負担いただく場合があります。また、各商品等は価格の変動等により損失が生じるおそれがあります(信用取引、先物・オプション取引、商品先物取引、外国為替保証金取引、取引所CFD(くりっく株365)では差し入れた保証金・証拠金(元本)を上回る損失が生じるおそれがあります)。各商品等への投資に際してご負担いただく手数料等及びリスクは商品毎に異なりますので、詳細につきましては、SBI証券WEBサイトの当該商品等のページ、金融商品取引法等に係る表示又は契約締結前交付書面等をご確認ください。

\*\*\*\*\*