

2012年10月9日  
HDI-Japan(ヘルプデスク協会)  
野村証券株式会社

**野村証券株式会社 確定拠出年金 Web サイト  
HDI「Web サポートポータル」部門格付けで 2 度目の最高ランク三つ星を獲得**

野村証券株式会社の確定拠出年金 Web サポートポータルは、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「Help Desk Institute」(ヘルプデスク協会)の日本における拠点 HDI-Japan が主催する「HDI 問合せ窓口格付け」において、2 度目の最高ランクの三つ星を取得いたしました。



Web サポートポータル部門の格付けは、HDI(ヘルプデスク協会)の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員がお客様の視点で Web サイトを評価し、三つ星～星なしの 4 段階で格付けされるものです。Web サイトにおける情報の見つけやすさ・使いやすさ、安全性など 5 項目について評価されております。

野村証券株式会社の確定拠出年金総合サービスサイト(<https://401k.nomura.co.jp/>)は、「整理されており見つけやすい」、「顧客の学ぶスタイルを意識した複数の選択肢が用意されている」、「窓口担当者は Web ページに精通している」等の点が高く評価されました。

### 【HDI 問合せ窓口格付け 調査概要】

#### ■HDI 問合せ窓口格付け: サポートポータル部門 詳細

- ・調査時期: 2012 年 4 月 10 日～24 日
- ・調査方法: HDI 格付け審査員による評価
- ・評価基準: 各評価項目(サポートポータル 5 項目)ごとに 4 点～1 点評価
  1. 見つけやすく使いやすい
  2. 複数のセルフヘルプ選択肢
  3. ソリューションとしての役立度/解決度
  4. サポートセンターとの連携度
  5. 安心して利用できるか
- ・格付け基準: サポートポータル 5 項目の平均が三つ星(3.5 点～)、二つ星(2.5 点～3.5 点)、一つ星(1.5 点～2.5 点)、星なし(1.5 点未満)

以上

---

<ご参考>

■ HDI(ヘルプデスク協会)について(<http://www.thinkhdi.com/>(英語)) ■

HDI(ヘルプデスク協会)は IT サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体。HDIはそのメンバーを中心として運営を行い、どのベンダーからも中立で、人的ネットワークや情報共有を促進している。HDIは世界で 50,000 の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位 500 社の 90%が加盟し、世界中に 100 の支部を有している。

---

■ HDI-Japan について(<http://www.hdi-japan.com/>) ■

HDI-Japan は日本のサポートサービス業界の要請に応じて、世界の HDI と同じコンセプトで 2001 年に設立された。

---

■ 本件に関するお問い合わせ先 ■

HDI-Japan(ヘルプデスク協会/運営:シンクサービス株式会社) TEL:044-969-5031

野村証券株式会社年金サポート&サービスセンター一部 TEL:03-3275-0401