

2014年12月19日

関係各位

野村證券株式会社

## 野村證券、ヘルプデスク協会「五つ星認証」を取得

野村證券株式会社(代表執行役社長:永井浩二)は、確定拠出年金のコールセンターとウェブサイトについて、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であるヘルプデスク協会(Help Desk Institute、以下「HDI」)の基準をクリアして五つ星の認証を取得したと発表した。

同社の確定拠出年金コールセンターのサービスとウェブサイトは昨年、HDIの「問合せ窓口格付け」において、最高位の三つ星を獲得した。「問合せ窓口格付け」は国際標準に基づき設定された評価基準に沿って企業のサポートセンターやウェブサイトのサービス水準を審査するものであり、国内102業界1,400社を超える調査結果はサポート業界最大のベンチマーク・データとなっている。

「問合せ窓口格付け」において最高位の評価を取得した企業のサービスについて、さらに人材や業務プロセス、テクノロジー等の運営管理やマネジメントのリーダーシップといった評価項目について、HDIのサポートセンター国際基準に照らし合わせて監査、認証を行うのが「五つ星認証プログラム」である。コールセンターとウェブサイトの両部門で五つ星を取得した企業は、日本全国で同社が5社目となる。

同社は今後も、確定拠出年金加入者のニーズに沿った質の高いサービスを提供していく。

(ご参考)

ヘルプデスク協会ホームページ「五つ星認証プログラム」詳細

<http://www.hdi-japan.com/hdi/information/Bench5s.asp>

野村證券確定拠出年金総合サービスサイト

<https://401k.nomura.co.jp/>

以上