

# joinvest 【ジョインベスト証券株式会社さま】

ジョインベスト証券

**ポイントシステムの採用で顧客満足度の向上、利便性の拡大を実感**  
お客さまの期待を先取りし、さらなる最高の顧客満足度・ブランド力向上の拡大



ジョインベスト証券株式会社  
企業URL: <http://www.joinvest.jp/>

## 【ジョインベスト証券の業務内容を教えてください】

弊社は野村グループの持株会社「野村ホールディングス株式会社」の100%子会社で、インターネット専門の証券会社です。「より多くの人に、もっと投資の楽しさを。」という想いのもと、株式や投資信託をはじめ、多様な商品・サービスを提供しています。投資経験がない方から投資のエキスパートの方まで、幅広いお客さまに満足していただけるよう、サービスのさらなる充実、向上に努めています。

## 【それでは、ネットマイルを採用されたきっかけや目的を教えてください】

以前より顧客満足度のさらなる向上のため、ポイントプログラムの導入を検討していました。しかし、独自で新しくポイントシステムを構築するにはコストやノウハウなどの面でさまざまな問題があります。そこでポイント事業では定評のあるネットマイルの導入を決めました。貯めたポイントの交換先が

## 導入目的

- 新規顧客の口座開設増加
- 既存顧客へのさらなる顧客満足度の向上

## 効果

- 投資経験豊富な登録顧客の取引活性化を実感
- 顧客へのさらなる満足度、利便性の拡大

豊富であることも、お客さまにとっては大きなメリットになると考えました。また、ネットマイルには約400万人という会員さまがいっぱいいることも魅力のひとつで、弊社での口座開設数増加にも期待しています。

## 【実際に導入されてみて、どのような変化や効果がありましたか？】

ポイントプログラムに登録されるお客さまは順調に増えています。投資経験の豊かなお客さまの登録率が特に高くなっており、日々のお取引でネットマイルのポイントが貯まることに魅力を感じていただいているようです。継続してお取引していただくという点でも一定の効果が実感できており、今後の動向も楽しみです。

## 【そういった効果を実感されている中で、今後ネットマイルに期待するサービスはありますか？】

たとえばネットマイルのマイル通帳内で、個人の目標ポイント数の設定ができる機能が現在保有しているポイ

ント数で交換できる特典紹介機能があれば、お客さまもさらに意欲的にポイントを活用されるのではないかと思います。幅広いお客さまのニーズに応えられるようなサービスが、今以上に増えればいいですね。

## 【最後に、ネットマイルとの今後の取り組みについて教えてください】

2008年12月より、ネットマイルを現金化し弊社の口座で受け取れる、現金交換サービスがスタートしました。ネットマイルのポイントを貯めるだけでなく、使うことができる証券会社は今のところ当社だけですので、この点は積極的にアピールしていきたいと考えています。今後も、ポイントプログラムの魅力を高め、多くのお客さまにご活用いただけるよう、ポイントが獲得できる取引対象の拡大や新サービスの開発などに取り組んでいきたいと考えています。

ご質問、ご不明な点等ございましたら、下記までお問い合わせください。



株式会社ネットマイル 【マイルプロモーション事業部】

〒101-0054 東京都千代田区神田錦町3-26 一ツ橋ビル9階 (2009年2月23日(月)より移転予定)

TEL: 03-5217-3844(マイルプロモーション部直通) / FAX: 03-5217-3901

URL: <http://www.netmile.co.jp/> E-mail: [sales@netmile.co.jp](mailto:sales@netmile.co.jp)