

報道関係者各位

2010年4月12日

### クリック証券 RightNow Web セルフサービスを導入 ～お客様の問題解決を支援し、カスタマーエクスペリエンスの向上を実現します～

クリック証券株式会社（本社：東京都渋谷区 代表取締役社長：高島 秀行 以下：当社）は、2010年4月12日より、お客様が抱える疑問や問題に対する解決力を向上させ、より利便性の高いサポート体制を構築すべく、CRM分野で世界的に定評のある RightNow Technologies Inc（本社：アメリカ合衆国モンタナ州ボーズマン、CEO：グレッグジアンフォルテ、以下：RightNow）の SaaS 型 CX ソリューション「RightNow Web セルフサービス」を導入しましたのでお知らせします。

#### 記

#### ■人工知能技術を活用したより利便性の高いサポート体制を実現！

「RightNow Web セルフサービス」は、お客様が当社のサービスをご利用される上での疑問や質問等に対し、24時間365日スピーディーに回答を提示するサービスです。お客様ご自身で問題解決できる「よくあるご質問」、および自動回答機能を搭載した「お問い合わせ」により、より利便性の高いお客様サポート体制を構築し、カスタマーエクスペリエンス（※）の向上を実現します。

※カスタマー エクスペリエンス（顧客経験価値）：顧客が企業とのやり取りの中で受ける企業の対応やサービスの印象。企業とのやり取りの経験全般。

#### <主な機能>

- ・「よくあるご質問」  
曖昧なご質問に対しても、適切な回答と関連する Q&A を即時に提示し、円滑な問題解決を支援します。
- ・「お問い合わせ」  
お問い合わせ内容を解析し、回答候補があれば即時に提示することで問題解決までの時間を大幅に短縮します。

※クリック証券「RightNow Web セルフサービス」はこちら

<https://support.click-sec.com/>

#### ■RightNow について

RightNow(NASDAQ:RNOW)は、企業が、カスタマーサービス、営業、およびマーケティングといった顧客と接するすべての部署において、費用対効果の高い方法で一貫した優れたカスタマーエクスペリエンスを提供するための高度なテクノロジー・ソリューションとサービス提供をしています。世界で約2,000を超える企業および政府機関が、戦略目標の達成、顧客や国民のニーズへのより良い対応のため RightNow を利用しています。

※製品の詳細は RightNow のホームページをご覧ください。

<http://www.rightnow.jp/>

#### 報道関係の方からのお問い合わせ

クリック証券株式会社  
経営企画部  
TEL 03-6221-0203 FAX 03-3770-3005  
public@click-sec.com

#### クリック証券株式会社

東京都渋谷区道玄坂1-10-8 渋谷野村ビル

<http://www.click-sec.com/>

関東財務局長（金商）第77号 加入協会：日本証券業協会、金融先物取引業協会

# クリック証券

## ■ News Release

クリック証券は、今後とも業界最安値水準の手数料体系を維持するのみならず、お客様の多様なニーズにお応えできるよう、総合的な金融サービスを目指して取扱商品の充実に取り組み、より使いやすく、より利便性の高い最先端の取引システムと革新的なサービスを提供すべく邁進してまいります。

### クリック証券株式会社 会社概要

会社名	クリック証券株式会社 < <a href="http://www.click-sec.com">http://www.click-sec.com</a> >
所在地	東京都渋谷区道玄坂 1-10-8 渋谷野村ビル
代表取締役社長	高島 秀行
事業内容	金融商品取引法に基づく第一種金融商品取引業
資本金	30億 3,066万 3,925円

### 報道関係の方からのお問い合わせ

クリック証券株式会社  
経営企画部  
TEL 03-6221-0203 FAX 03-3770-3005  
[public@click-sec.com](mailto:public@click-sec.com)

### クリック証券株式会社

東京都渋谷区道玄坂 1-10-8 渋谷野村ビル  
<http://www.click-sec.com/>

関東財務局長（金商）第 77 号 加入協会：日本証券業協会、金融先物取引業協会