News Release

2026年10月30日
株式会社ウィルオブ・ワーク

金融サービスの「安心」を、山形から。
ウィルオブ・ワーク、三菱UFJ eスマート証券のサポートセンターを山形市に開設
～パスキー認証のお問い合わせ窓口。地元採用のスタッフが11月2日から業務開始～

総合人材サービスを手掛ける株式会社ウィルオブ・ワーク（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：村上秀夫、以下「ウィルオブ・ワーク」）は、三菱UFJ eスマート証券株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：飛松一樹、以下「三菱UFJ eスマート証券」）から、お客さまからのパスキー認証に関するお問い合わせ対応業務を受託し、その拠点となる「パスキー認証サポートセンター」をウィルオブ・ワークが山形市で運営する山形BPOセンター内に開設し、10月29日（木）に両社代表が出席した開所式を行いました。本センターは、11月2日（月）より業務を開始します。

写真左から三菱UFJ eスマート証券カスタマーサクセス部長 小松氏、代表取締役社長 飛松氏、ウィルオブ・ワーク代表取締役社長 村上、取締役 小野寺

開設の背景

証券業界では、なりすましに強いログイン方法として、パスキーの導入が進んでいます。パスキーは、スマートフォンの指紋認証や顔認証などを使ってログインする仕組みで、パスワードを入力する必要がありません。金融庁も2025年10月に証券会社向けの監督指針を改正し、ログインなどの重要な操作で、なりすましに強い認証の導入を原則として求めています[*1]。

三菱UFJ eスマート証券は、2026年4月26日から、すべての取引チャネルでのログインにパスキー認証を導入しています[*2]。今後、登録方法などに関するお問い合わせの増加が見込まれることから、専門の窓口で丁寧にお応えするため、本センターを開設しました。

*1 金融庁「金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針」改正（2025年10月15日施行）
*2 三菱UFJ eスマート証券「パスキー認証導入について（続報）」（2026年4月15日）

本センターで担う業務

本センターは、パスキー認証に関するお問い合わせに対応する専門窓口です。スマートフォンやパソコンで取引を行うお客さまを対象に、パスキーの登録方法のご案内やリモートでのサポートを行います。パスキーは安全性の高い認証方式である一方、新しい仕組みであることから、操作に不慣れなお客さまも想定されます。

株式会社ウィルオブ・ワーク

また、利用する端末によっては登録が必要な場合があり、スマートフォンの買い替えなどに伴い、再登録が必要となる場合もあります。本センターでは、こうした登録や再登録に関するお問い合わせに対し、お客さま一人ひとりに寄り添った丁寧なサポートをします。

ウィルオブ・ワークがこれまでコールセンター運営で培ってきたノウハウを生かし、お客さまが安心して手続きを進められる窓口を目指します。本センターのスタッフは、地元・山形で新たに採用しました。11月2日の業務開始に向け、9月からスーパーバイザー、10月からオペレーターの研修を実施し、準備を進めてきました。

開所式の様子

10月29日（木）の開所式には、ウィルオブ・ワークから代表取締役社長の村上秀夫、取締役の小野寺記一、三菱UFJ eスマート証券から代表取締役社長の飛松一樹氏、カスタマーサクセス部長の小松圭一氏が出席しました。また、11月2日から本センターで業務を担う山形で採用したスタッフも参加しました。

開所式では、はじめに村上が開設に向けて尽力した関係者への感謝を述べ、「山形で積み重ねてきた運営の経験を生かして、お客さまに安心していただける窓口をつくっていく」と抱負を語りました。続いて、飛松氏がパスキーへの移行を支える本センターへの期待を寄せ、小松氏は両社で進めてきた開設までの準備を振り返るとともに、今後のセンター運営に向けた抱負を語りました。

ウィルオブ・ワーク代表取締役社長　村上より祝辞

三菱UFJ eスマート証券代表取締役社長　飛松氏よりご祝辞

両社代表のコメント

三菱UFJ eスマート証券株式会社　代表取締役社長　飛松　一樹　氏

お客さまの大切な資産を守ることは、金融機関としての重要な責務だと考えています。パスキーは、従来のワンタイムパスワードによる二要素認証と比べ、なりすましやフィッシングへの耐性が高い認証方式であり、お客さまには、できるだけ早期にパスキーへ移行していただきたいと考えています。一方で、認証方式の変更に伴い、新たな登録や操作などお客さまにはお手間をおかけすることになります。今回開設するセンターでは、ウィルオブ・ワークと連携しお客さま一人ひとりに寄り添った丁寧な対応をすることで、安心してお取引いただける環境づくりに取り組んでまいります。

株式会社ウィルオブ・ワーク　代表取締役社長　村上　秀夫

このたび、三菱UFJ eスマート証券様のパスキー認証サポートセンターを無事に開所することができました。開設にあたり、ご尽力いただいた関係者の皆さまに心より御礼申し上げます。お客さまの大切なお取引を支える窓口をお任せいただくことに大きな責任を感じております。これまで山形で培ってきたコールセンターの運営経験とノウハウを生かし、お客さま一人ひとりが安心して手続きを進められるよう、スタッフ一丸となって取り組んでまいります。

News Release

株式会社ウィルオブ・ワーク

今後の展望

三菱UFJ eスマート証券では、過去にワンタイムパスワードを導入した際も、認証方法の変更後に長くお問い合わせが寄せられたことから、今回も委託期間の延長を視野に入れています。また、パスキー認証以外のお問い合わせについても、投資勧誘に該当しない業務を整理したうえで、委託範囲の拡大を検討しています。
ウィルオブ・ワークは、こうしたお客さまの手続きを地方の拠点から支える体制づくりを進めるとともに、山形をはじめとする地域での雇用の創出にも取り組んでまいります。

山形BPOセンターについて

名　称　　：ウィルオブ・ワーク 山形BPOセンター
所 在 地　　：山形県山形市東原町2丁目1番20号 山形ロイヤルセンチュリービル
開　設　　：2020年3月
主な業務　　：コールセンター・BPO業務（家電メーカーや通信販売などのお問い合わせ窓口ほか）
U R L　　：https://willof-work.co.jp/corp/service/officework/outsourcing/

三菱UFJ eスマート証券株式会社について

三菱UFJ eスマート証券株式会社は、株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループ（MUFG）の中核ネット証券です。1999年の設立以来、2001年4月にカブドットコム証券株式会社、2019年12月にauカブコム証券株式会社へと商号を変更し、2025年2月より現社名で事業を展開しています。現物株式、信用取引、プチ株®、米国株式、投資信託、NISA、FX、iDeCo、債券など、多彩な商品・サービスを取りそろえています。「すべてのひとに資産形成を。」というミッションのもと、お客さま一人ひとりにとって、より便利で分かりやすく、安心して利用できるサービスの提供と拡充に努めています。

商　号：三菱UFJ eスマート証券株式会社
本　社：東京都千代田区霞が関3-2-5　霞が関ビルディング24F
代　表：代表取締役社長　飛松　一樹
U R L：https://kabu.com/

株式会社ウィルオブ・ワークについて

ウィルオブ・ワークは、販売やコールセンター、介護をはじめ、業種に特化した「人材派遣」「業務請負」「人材紹介・紹介予定派遣」サービスを提供しており、業種に特化した教育活動を通して、専門性の高い人材ビジネスを展開しています。当社が掲げる『Chance-Making Company』のビジョンのもと、すべての人の可能性を信じ、あらゆる人の働く機会と多様な働き方を増やしていきます。

商　号：株式会社ウィルオブ・ワーク
本　社：東京都新宿区新宿3-1-24 京王新宿三丁目ビル3F
代　表：代表取締役社長　村上　秀夫
U R L：https://willof-work.co.jp/

【本リリースに関するお問合せ先】
株式会社ウィルオブ・ワーク

広報担当：渥美（あつみ） https://willof-work.co.jp/
〒162-0022 東京都新宿区新宿三丁目1番24号　京王新宿三丁目ビル3階
TEL: 090-8216-4492　MAIL: pr@willof.co.jp

■ **「開示情報やニュースリリース」の最新情報** ■
当社グループのニュースリリースや開示情報等最新情報は、URLまたはQRコードからご覧いただけます。
ウィルグループ（親会社）「IRページ」URL：https://willgroup.co.jp/ir/