

2020年2月9日
auじぶん銀行株式会社

カードローン専門コールセンター「ローンセンター」が 2年連続で「HDI 問合せ窓口格付け」最高ランクの三つ星を獲得

auじぶん銀行株式会社（本社:東京都中央区、代表取締役社長:臼井 朋貴、以下 auじぶん銀行）は、カードローン専用のコールセンターである「ローンセンター」が、HDI-Japan（運営会社:シンクサービス株式会社、本社:神奈川県川崎市、代表取締役:山下 辰巳）が主催する2020年度の「HDI 格付け ベンチマーク（依頼格付け調査）」において、銀行業界の「問合せ窓口」部門で2019年度に引き続き、2年連続最高ランクの三つ星を獲得したことをお知らせします。



「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」は企業からの依頼に基づく調査で、格付け経験豊富な専門審査員が、HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、実際にコンタクトセンターに電話するなど顧客の視点で評価し、三つ星から星なしの4段階評価で格付けするものです。

今回の格付け調査に関する審査委員のコメントは以下のとおりです。

■HDI-Japan 審査員からの評価コメント

- ・問合せ一つ一つを大事にし、大切な顧客として礼儀正しく接してくれる。
- ・質問の背景を探り、問題を一緒に対応することで、顧客との一体感を持ち、最後まで責任を持って応えてくれる。
- ・担当者は知識が豊富なのでどのような質問をしても即答し、すべての問題を一度のコンタクトで解決できる。

auじぶん銀行カードローン「じぶんローン」はスマートフォンやパソコンから簡単に申し込みができ、審査結果のご連絡、ご契約、お借入れ、残高照会、各種お手続きまでスマートフォンを通じて行うことができます。「ローンセンター」は店舗を持たないauじぶん銀行の業態をふまえ、お電話でのサポートを重視し、2008年12月の開設以降、お客さまに寄り添う大切な接点として対応品質向上に努めてきました。2年連続の三つ星獲得はその取り組みが高く評価された結果と考えています。今後もさらなる対応品質向上に努め、お客さまにとって満足度No.1の金融機関となることを目指します。

auフィナンシャルグループのauじぶん銀行は、『じぶんのいる場所が、行く場所が、ぜんぶ銀行になる。そういうスマホの自由さ、便利さを銀行にも。』という思いを込めて「銀行を連れて、生きていこう。」というブランドメッセージを掲げるとともに、生活の中心となったスマートフォンを通じてお客さまの日常生活における決済・金融サービスをより身近にする「スマートマネー構想」を推進して

います。今後もスマートフォンを中心とした金融サービスを提供し、“お客さまに一番身近に感じてもらえる銀行”として、お客さまやパートナー企業さまとともに新しい体験価値を創造していきます。

以上