

2022年4月18日
auじぶん銀行株式会社

**「お客さまセンター」「住宅ローンセンター」
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**
～「お客さまセンター」「住宅ローンセンター」「ローンセンター」
3センターすべてでの三つ星獲得も2年連続～

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、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2022年の「HDI 格付けベンチマーク(依頼格付け調査)」において、「お客さまセンター」「住宅ローンセンター」が、最高ランクの三つ星を獲得したことをお知らせします。

預金/サービス全般に関する窓口である「お客さまセンター」と、住宅ローン専用窓口である「住宅ローンセンター」は、今回の受賞で2021年に引き続き、「問合せ窓口」部門2年連続での三つ星獲得となります。

2022年3月には、カードローン専門コールセンター「ローンセンター」が3年連続で「問合せ窓口」部門において三つ星を獲得しています。お客さまサポートを担うすべてのコールセンターでの三つ星獲得は、2年連続となりました。



「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き行われる格付け調査です。格付け経験豊富な専門調査員が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、HDIの国際標準に基づき設定された基準に沿って三つ星から星なしの4段階評価で格付けされます。

■ HDI-Japan 審査員からの評価コメント

お客さまセンター	<ul style="list-style-type: none">・商品やサービスに関して、こちらが気になっている点を聞きだし、分かるまで説明してくれるので満足度は高い。・丁寧で礼儀正しく、言葉の所々で敬意を払いながら、積極的にサポートしてくれる。問合せを歓迎してくれているようで嬉しい。
住宅ローンセンター	<ul style="list-style-type: none">・礼儀正しい言葉遣いで、親身さや前向きさを感じる。こちらに敬意を払い、素早く内容を捉えたうえで、進んでサポートしてくれる。・住宅ローンを借りる際の手続きについて、スムーズに要領よく対応してくれるので、知りたい情報や質問に対する回答が迅速に得られる。

「お客さまセンター」「住宅ローンセンター」は、店舗を持たない au じぶん銀行の業務形態をふまえ、お客さまに安心してサービスをご利用いただくためのサポートを重視し、お客さまに寄り添う大切な接点として対応品質の向上に努めています。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、今後もさらなる対応品質向上を目指します。

au フィナンシャルグループの au じぶん銀行は、「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かかげ、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、お客さま本位の業務運営、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。

■ お客さま本位の業務運営について

<https://www.jibunbank.co.jp/customers/>

■ HDI-Japan について

<https://www.hdi-japan.com/> (外部サイトに遷移します)

以上