

2024 年 5 月 17 日
au じぶん銀行株式会社

ネット銀行初！ 「HDI 格付けベンチマーク(依頼格付け調査)」で 3 年連続 6 冠獲得 ～お客さまサポートを担う 3 センターが 「問合せ窓口格付け」「クオリティ格付け」2 部門で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：田中 健二、以下 au じぶん銀行）は、HDI-Japan が主催する 2024 年の「HDI 格付けベンチマーク(依頼格付け調査)」において、預金・サービス全般、カードローン、住宅ローンに関するお客さまサポートを担うすべてのコール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。

「問合せ窓口格付け」部門では、カードローン専門窓口の「ローンセンター」が 5 年連続、預金・サービス全般の窓口である「お客さまセンター」と住宅ローン専門窓口の「住宅ローンセンター」が 4 年連続で三つ星を獲得しました。また「クオリティ格付け」部門では、「ローンセンター」が 4 年連続、「お客さまセンター」と「住宅ローンセンター」が 3 年連続で三つ星を獲得しました。

今回、3 センターがそれぞれ 2 部門で三つ星を獲得したことで、ネット銀行初^(注)の 3 年連続 6 冠獲得となりました。

「お客さまセンター」「ローンセンター」「住宅ローンセンター」は、店舗を持たない au じぶん銀行とお客さまとの大切な接点として、お客さまが安心してサービスをご利用いただくためのサポートに努めています。3 年連続 6 冠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の向上を目指します。

(注) 2024 年 5 月 9 日時点、au じぶん銀行調べ

お客さまサポートを担う3センターが
2部門で最高評価を獲得

預金/サービス全般に関する窓口 お客さまセンター	カードローン専用窓口 ローンセンター	住宅ローン専用窓口 住宅ローンセンター
「問合せ窓口格付け」4年連続  3 Stars Customer Service HDI-Japan 2024 「クオリティ格付け」3年連続  3 Stars Quality Service HDI-Japan 2024	「問合せ窓口格付け」5年連続  3 Stars Customer Service HDI-Japan 2023 「クオリティ格付け」4年連続  3 Stars Quality Service HDI-Japan 2024	「問合せ窓口格付け」4年連続  3 Stars Customer Service HDI-Japan 2024 「クオリティ格付け」3年連続  3 Stars Quality Service HDI-Japan 2024

■「HDI 格付けベンチマーク(依頼格付け調査)」について

「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。

※「問合せ窓口格付け」：新規申込を対象とした電話調査で、センターのクオリティ/パフォーマンスを評価

※「クオリティ格付け」：既存顧客対応も対象とした対応記録調査で、センターのクオリティを評価

<HDI-Japan 審査員からの評価コメント>

お客さまセンター	・ すぐに担当者につながり、適切な間とおもてなしの気持ちで即答があり、楽しい気持ちで会話が弾む。困ったらすぐに相談できる信頼感のある窓口である。 ・ 顧客のペースを尊重し、二人三脚で解決に進めている。理解状況を確認するなど顧客の立場に立った進め方で、最後まで責任を持ち対応を続けている。
ローンセンター	・ 顧客の心情や状況に合わせた言葉で臨機応変に説明しており、心地よい雰囲気の中具体的なわかりやすい説明ができています。疑問と心情を落ち着いた様子で丁寧に受け止め、頼もしく解決に導いている。 ・ 顧客のペースに合わせた進め方で、納得感を与えている。顧客の理解状況を気にかけながら、足並みをそろえ、安心感を得るまで責任を持ち対応を続けている。
住宅ローンセンター	・ 具体例を挙げ何をすべきかが明確で、順を追った丁寧な説明がある。惜しみなく時間を割いた対応には心からの共感を感じる。 ・ 個々の状況やスタイルに合わせた柔軟な対応である。顧客の負担を最小限に考えた配慮や気遣いがあり、安心して相談できる。

■HDI-Japan について

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

■お客さま本位の業務運営について

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

au じぶん銀行は、au フィナンシャルグループの一員として、「デジタルを駆使する。お客さま視点で考える。そして、期待を超える金融へ。」をパーパスに掲げ、スマートフォンアプリをメインチャネルとして預金、送金、決済、融資などの各種金融サービスを提供しています。今後もすべてのステークホルダーの持続的発展を目指すとともに、お客さまの期待を超える新しい体験価値を創造することで、「未来まで明るく。」する銀行へとさらなる発展を遂げてまいります。

以上