

銀行初！お客さまセンターが 3 部門で「HDI 五つ星認証」を取得 ～カスタマーサポートの運営体制等を評価するプログラムにて認証～

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「HDI 五つ星認証プログラム」において、預金・サービス全般に関するお客さまサポートを担うお客さまセンターが、「問合せ窓口格付け」「Web サポート格付け」「クオリティ格付け」の 3 部門で「HDI 五つ星認証」を取得したことをお知らせします。なお、3 部門での「五つ星認証」取得は銀行初^(注)となります。



問合せ窓口格付け



Web サポート格付け



クオリティ格付け

「HDI 五つ星認証プログラム」は、顧客視点で卓越したサービスを提供していること（「HDI 格付けベンチマーク」で三つ星を獲得していること）に加え、ビジネス上付加価値のあるサポートセンター運営管理と企業やセンターマネジメントのリーダーシップについて、5 つの要素で監査し、国際的なベストプラクティスと比較し、一定の基準を満たしている場合に認証を行うものです。

当社のお客さまセンターは 2024 年の「HDI 格付けベンチマーク」において、「問合せ窓口格付け」「Web サポート格付け」「クオリティ格付け」の 3 部門で三つ星を獲得しております。そしてこの度、3 部門が「HDI 五つ星認証プログラム」における各要素の基準を満たしていることを評価され、「五つ星認証」を取得しました。

au じぶん銀行のお客さまサポートを担うセンターでは、当社が店舗を持たないネット銀行だからこそ、お客さまとの大切な接点として、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。三つ星に加え、今回新たに「五つ星認証」を取得できたことは、これまでの取り組みが高く評価された結果と考えます。「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。」をパーパスとして掲げる au じぶん銀行は、今後もさらなる対応品質の向上に向けた取り組みを進め、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て参ります。

（注） 2024 年 7 月 2 日時点、au じぶん銀行調べ

■ HDI 五つ星認証について

HDI 国際認定オーディタが国際標準に基づき設定された基準に沿って、5 つの要素（リーダーシップ、方針と戦略、従業員管理、サポート資源、プロセスと手順）で監査。実際にオーディタが現地監査を行い評価します。五つ星認証は、実際に顧客視点で卓越したサービスを提供している証明となる「HDI 格付けベンチマーク 三つ星認証」が条件のため、内外ともに認められる真のビジネスに貢献できるセンターの証明となります。

■ HDI-Japan について

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