

2026 年 6 月 24 日
au じぶん銀行株式会社

「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」で ネット銀行初！5 年連続 6 冠達成

～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 2025 年の「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」において、お客さまサポートを担うすべてのコールセンターが、「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したことをお知らせします。

「問合せ窓口格付け」では、カードローン専門窓口「ローンセンター」が今回の受賞で 7 年連続、預金/サービス全般の窓口「お客さまセンター」および住宅ローン専門窓口「住宅ローンセンター（現モーゲージサービスセンター）」が 6 年連続で三つ星を獲得しました。

「クオリティ格付け」では、「ローンセンター」が今回の受賞で 6 年連続、「お客さまセンター」および「住宅ローンセンター（現モーゲージサービスセンター）」が 5 年連続で三つ星を獲得しました。

今回、3 センターが 2 部門で三つ星を獲得したことで、ネット銀行初^(注)の 5 年連続 6 冠達成となりました。

(注) 2026 年 6 月 23 日時点、au じぶん銀行調べ

「問合せ窓口格付け」「クオリティ格付け」で お客さまサポートを担う3センターが最高評価を獲得

預金/サービス全般に関する窓口
お客さまセンター

「問合せ窓口格付け」6年連続



「クオリティ格付け」5年連続



カードローン専用窓口
ローンセンター

「問合せ窓口格付け」7年連続



「クオリティ格付け」6年連続



住宅ローン専用窓口
住宅ローンセンター
(現モーゲージサービスセンター)

「問合せ窓口格付け」6年連続



「クオリティ格付け」5年連続



「お客さまセンター」「ローンセンター」「住宅ローンセンター（現モーゲージサービスセンター）」は、店舗を持たない au じぶん銀行にとって、お客さまとの大切な接点です。お客さまが安心してサービスをご利用いただけるよう、日々サポート品質の向上に努めています。5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、今後もさらなる品質向上を目指します。

■「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	・ 分かりやすい案内や丁寧な保留対応を含め顧客体験を重視した心配りが信頼と満足を生み出している。 ・ どの担当者も顧客に集中し、敬意を表しながら責任を持って最後までサポートし不安を解消している。
ローンセンター	・ 疑問に「同じ視点」で向き合おうとする取り組みがあり、どんな質問にも落ち着いて誠実に対応してくれる。 ・ 穏やかで優しい話し方と適度な不明点確認があり、顧客と親密な関係構築を行っている。
住宅ローンセンター	・ 質問の幅が広い場合でも積極的に応じ、寄り添う言葉をかけてくれるので、顧客として大切に扱われている心地よさがある。 ・ 担当者は感謝の言葉を交えて頻繁に理解状況を確認し、疑問点を引き出して分かりやすく解説するので安心できる。

■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）

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。」を実現する銀行として、さらなる発展を目指して取り組んでまいります。

以上