

2026年3月30日

au フィナンシャルパートナー株式会社

「HDI 格付けベンチマーク」で2年連続最高ランクを獲得

～営業コールセンターで最高評価の三つ星獲得～

au フィナンシャルパートナー株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：秋元 一臣）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、[au マネープラン相談](#)のご提案を行うコールセンターが、2年連続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。

当社のコールセンターは、お客さまの「将来のお金に関する不安や疑問」に関する潜在的ニーズを掘り起こし、解決策をご提案する営業コールセンターですが、今回の評価では、単なるご案内にとどまらず、お客さまの要望に応え、疑問解消に努める誠実な対話姿勢が特に高く評価されました。

これからもお客さまに寄り添い、「お客さまに一番身近に感じてもらえる会社」として、すべてのひとにお金のあんしんと豊かな未来を届けてまいります。



■ 「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。

HDI-Japan 審査員からの評価コメント
・担当者は、要望や状況を丁寧に確認し、分かりやすい説明と柔軟な対応で安心感と信頼を築いている。具体例やメリットを交えた案内で興味を引き、サービスの価値をしっかりと伝えている。顧客の疑問がすべて解消されるまで粘りくよく向き合い、熱心かつ誠実なサポートを提供している。
・顧客の要望に礼儀正しく迅速に対応している。熱心かつ前向きな姿勢で顧客に役立つ情報を提供している。
・関心に沿った話題をサービスに結びつけ、親しみやすい雰囲気と自然な会話で信頼関係を深めている。
・要望を丁寧に聞き、疑問をひとつずつ解消しながら順序よく進めている。確実に必要な情報提供を行い、顧客は疑問なく問合せを終えている。

■ HDI-Japan について

<https://www.hdi-japan.com/>

(外部サイトに遷移します)

■ 「au マネープラン相談」とは

節約から資産形成に至るまで、お金のプロであるファイナンシャルプランナーに無料で相談ができるサービスです。

ご家庭の状況をあらわすキャッシュフロー表を作成し、一人ひとりのお客さまにあった人生設計を、お金のプロと一緒に検討することができます。

詳しくは、こちらをご覧ください。

[au マネープラン相談（家計見直し相談）](#) | [au フィナンシャルパートナー株式会社 \(au-financial.com\)](#)

au フィナンシャルグループの当社は、「すべてのひとに あんしんと 豊かな未来を」を基本コンセプトに、お客さまに寄り添い、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 KDDI、au フィナンシャルホールディングスと共に推進しています。

今後も最適なお提案でお客さまの課題解決を推進できるサービスを提供し、“お客さまの一番身近なパートナー”として、お客さまやパートナー企業さまと共に、新しい体験価値を創造していきます。

■ 当社のサービス一覧

[サービス](#) | [au フィナンシャルパートナー株式会社 \(au-financial.com\)](#)

[au ほけんナビ](#) | [au フィナンシャルパートナー \(au-hoken-navi.fp.au-financial.com\)](#)

以 上