



2024年3月5日

au フィナンシャルサービス株式会社

「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」で 最高評価の三つ星を獲得

～au PAY カードや au PAY スマートローンのお客さまセンターで 5 冠獲得～

au フィナンシャルサービスは、HDI-Japan が主催する 2023 年の「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」において、5 つのお客さまセンター全てにおいて、最高ランクの三つ星を獲得したことをお知らせします。

調査方法	サービス名称	お客さまセンター名称
問合せ窓口格付け 	au PAY カード au PAY ゴールドカード	au フィナンシャルサービス 新規入会デスク
	au PAY スマートローン	au PAY スマートローン 新規入会デスク
クオリティ格付け (センター評価) 	au PAY カード	au フィナンシャルサービス コールセンター
	au PAY ゴールドカード	au フィナンシャルサービス ゴールドデスク
	au PAY スマートローン	au PAY スマートローン 会員さま専用デスク

お客さまセンターはお客さまとの大切な接点であり、au PAY スマートローン新規入会デスクは 2 年連続の獲得、その他 4 つが初の格付け調査で三つ星を獲得したことにより、当社初の 5 冠を達成しました。今後もお客さまが安心安全にサービスをご利用いただくために、さらなる対応品質の向上に努めます。

au フィナンシャルグループの au フィナンシャルサービスは、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、お客さまに一番身近に感じてもらえる会社として、キャッシュレス社会への変革を推進することで、お客さまの豊かな生活をサポートし、新しい体験価値を創造していきます。

詳細は別紙をご確認ください。

<別紙>

■「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

<問合せ窓口格付け>

au フィナンシャルサービス 新規入会デスク	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客の問題を把握し迅速に回答を伝えている。質問が広範囲に及んでもテンポよく案内してくれる。
au PAY スマートローン 新規入会デスク	<ul style="list-style-type: none"> • 明るく印象の良い話し方で顧客に接している。礼儀正しい態度で素早く顧客の話に応じ、問題解決に向けて積極的な姿勢を示している。

<クオリティ格付け（センター評価）>

au フィナンシャルサービス コールセンター	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客を尊重し丁寧な言葉遣いで礼儀正しく接している。話をしっかり受け止め、ニーズを把握して、素早く対応に入っている。
au フィナンシャルサービス ゴールドデスク	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客が安心することを優先し対応しており、分かりやすく復唱し全体をサマリーして伝えるなど、工夫しながらスムーズに対応を進めている。
au PAY スマートローン 会員さま専用デスク	<ul style="list-style-type: none"> • どの担当者も顧客に対して敬意を表しながら責任をもって対応しており、進んで情報提供をし、協力的で前向きな支援を展開している。

■au PAY カードについて

<https://www.kddi-fs.com/index.php>

■au PAY スマートローンについて

<https://loan.kddi-fs.com/>

■HDI-Japan について

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

以上