

「お客さまセンター」「ローンセンター」「住宅ローンセンター」 全てで HDI 格付けベンチマーク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:臼井 朋貴、以下 au じぶん銀行）は、HDI-Japan（運営会社:シンクサービス株式会社、本社:神奈川県川崎市、代表取締役:山下 辰巳）が主催する 2021 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全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。

カードローン専用窓口である「ローンセンター」は、「問合せ窓口格付け」において 2019 年と 2020 年の 2 年連続で三つ星を獲得し、今回「クオリティ格付け」で初の三つ星を獲得したことで、合わせて 2 部門での最高評価となりました。また、預金/サービス全般に関する窓口である「お客さまセンター」と、住宅ローン専用窓口である「住宅ローンセンター」も、「問合せ窓口格付け」で初の三つ星を獲得しました。

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」で初の三つ星を獲得 New!  3 Stars Customer Service HDI-Japan 2021
カードローン専用窓口 ローンセンター	「クオリティ格付け」で初の三つ星を獲得 New!  3 Stars Customer Service HDI-Japan 2019 3 Stars Customer Service HDI-Japan 2020 3 Stars Quality Service HDI-Japan 2021 「問合せ窓口格付け」（2年連続三つ星獲得済）と合わせて 2部門で最高評価を獲得
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」で初の三つ星を獲得 New!  3 Stars Customer Service HDI-Japan 2021

「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、格付け経験豊富な専門審査員が、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、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、三つ星～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覆面コール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音源モニタリング調査にてセンターのクオリティを評価

今回の格付け調査に関する審査委員のコメントは以下のとおりです。

■HDI-Japan 審査員からの評価コメント

お客さまセンター	・非常に丁寧な対応と担当者の笑顔を感じるような対応で気軽に色々相談したくなる窓口である。 ・「お客様の大事な資産に関することなので」との言葉が伝わる顧客第一の気持ちのよい対応である。
ローンセンター	・積極的な情報提供をし、不便なところを聞き取りながら進んで支援している。 ・タイミングよく顧客に合わせた案内ができており、会話のキャッチボールを通した提案型の対応ができています。
住宅ローンセンター	・こちらがどこまで知っていてどこからを知らないかを見極め、必要に応じてWebコンテンツを交えて丁寧に説明してくれるので、疑問なく終話できる。 ・顧客に対する敬意が感じられ、最後まで協力的に対応しようとする姿勢が感じられる。

「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 じぶん銀行の業態をふまえ、お客さまに寄り添う大切な接点として対応品質向上に努めてきました。三つ星獲得はその取り組みが高く評価された結果と考えています。今後もさらなる対応品質向上に努め、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ます。

au フィナンシャルグループの au じぶん銀行は、『じぶんのいる場所が、行く場所が、ぜんぶ銀行になる。そういうスマホの自由さ、便利さを銀行にも。』という思いを込めて「銀行を連れて、生きていこう。」というブランドメッセージを掲げるとともに、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。今後もスマートフォンを中心とした金融サービスを提供し、“お客さまに一番身近に感じてもらえる銀行”として、お客さまやパートナー企業さまとともに新しい体験価値を創造していきます。

以上