

2017年 10月 5日

各 位

株式会社 三井住友銀行

HDI格付けベンチマーク「問合せ窓口/Webサポート」調査 三つ星獲得について

株式会社三井住友銀行（頭取CEO：高島 誠）は、HDI-Japan¹が提供するサポートサービスの格付けである「問合せ窓口格付け/Webサポート格付け」2017年度調査において、電話窓口を評価する「問合せ窓口」部門及びホームページを評価する「Webサポート格付け」部門で最高評価となる三つ星を2年連続で獲得いたしました。

【問合せ窓口】



【Webサポート窓口】



当行の三つ星獲得について、HDI-Japanより以下の評価（抜粋）を頂いております。

【問合せ窓口部門】

- ・「穏やかに、また明るく顧客に寄り添い、顧客ニーズにこたえて分かりやすく案内をすることができている。」
- ・「顧客の状況に合わせたアドバイスや利用方法の説明が分かりやすくてよい。」

【Webサポート部門】

- ・「Webページはその配色を含めて非常によく考えられていて、わかりやすく使いやすい。高年齢の顧客にも優しいページとなっている。」
- ・「サポート選択肢もFAQやチャットにも工夫が見られて使いやすい。」

当行では引き続き、お客さまにより高いサービスと対応品質を提供してまいります。

以 上

¹ HDI-Japanは、1989年に設立されたITサポートサービス業界における世界最大のメンバーシップ団体Help Desk Instituteの日本における団体です。