

## 【NEWS RELEASE】

2018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」調査での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-Japan（ ）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」2018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3年連続で獲得いたしました。今年度の銀行業界問合せ窓口部門三つ星獲得は当行のみとなります。

## 【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】

- ・「どの担当者も穏やかに明るく気持ちの良い笑顔で顧客対応してくれる。こちらが言い迷っていると察し、言い換えてくれるのでスムーズに会話ができ、的を射た回答から頼もしさも感じた。」
- ・「前向きに顧客ニーズに応えた対応ができていますので、安心して問合せをすることができる。」

## 【Webサポート部門】

- ・「Webページは情報が豊富で、セルフヘルプの選択肢も多い。シンプルで何がどこに記載されているかが明確で分かりやすいので、初心者でも迷うことなく利用できる。」
- ・「情報量は豊富で、また担当者はWebを利用して顧客のサポートやガイドができる。」

当行では引き続き、お客さまにより質の高いサービスを提供してまいります。

（ ）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。毎年、銀行業界のほか、証券業界や飲料業界など12業界を対象に、HDI国際サポート標準に基づき、顧客視点で三つ星～星なしの4段階で格付けする「公開格付け調査」を実施しています。

以 上