

【NEWS RELEASE】

2019年10月4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 4年連続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」2019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4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】

- ・ オープニングから清々しく前向きな姿勢で、礼儀正しく敬意もきちんと払っている。
- ・ はっきりとした話し方で、顧客に合わせて説明や質問を工夫し、プロらしい柔軟な対応が多い。
- ・ 顧客の話を優先しながらうまく誘導し、足並みをそろえて最後まで一緒になって進められている。

【Web サポート部門】

- ・ メニューがシンプルで選択しやすく、迷うことなく必要なサービスを見つけられる。
- ・ 商品のことやアプリについてなど情報が満載で多岐にわたるが、どのページもメリハリがあり視覚で読み進めることができ非常に理解しやすい。

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

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。