

## 【NEWS RELEASE】

2020年10月7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 5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）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」2020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5年連続で獲得いたしました。

## 【問合せ窓口】



## 【Web サポート】



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】

- ・電話対応が主体であり、明るく顧客の話をよく聞き、簡潔明瞭に取りまとめて話すことができている。
- ・対応手順もスムーズで、顧客をうまくリードできている。
- ・FAQ を充実させ、一次受付無く専門窓口につなぐという形態を志向しているとするれば、新しい流れとも考えられる。

## 【Web サポート部門】

- ・Web コンテンツは見つけやすく利用しやすい。Web 内容や FAQ が充実しており、表記もわかりやすくてよい。
- ・Web での解決度は高く役立度もよい。知名度もあり安心して利用できる。
- ・スマホアプリではチャットサポートで FAQ 検索機能が利用できる。

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。