

【NEWS RELEASE】

2024年5月9日

各位

株式会社三井住友銀行

HDI 格付けベンチマーク「Web サポート/問合せ窓口」調査 9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：福留 朗裕）は、HDI-Japan（※）が提供するサポートサービスの格付けである「Web サポート格付け/問合せ窓口格付け」2024年調査において、ホームページを評価する「Web サポート格付け」部門及び、電話窓口を評価する「問合せ窓口」部門で最高評価となる三つ星を9年連続で獲得いたしました。

【Web サポート】



【問い合わせ窓口】



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

【Web サポート部門】

- ・Web サイトは情報量が豊富で、FAQ へのアクセスが容易である。
- ・視覚的に理解しやすい説明コンテンツや動画が充実し、新サービスの情報も直感的に探せる。
- ・提供する商品やサービスの説明は分かりやすく、特典の条件も明記されている。

【問合せ窓口部門】

- ・顧客のニーズに的確に応え、信頼感を醸成する対応を行っている。
- ・顧客と一緒に問題を解決しようとする姿勢があり、相手の理解度に合わせて説明方法を工夫して伝えてくれる。
- ・担当者の業務知識は豊富で提案をしようとする意志が伺える。

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。