

【NEWS RELEASE】

2025年2月20日

各 位

株式会社三井住友銀行

HDI 格付けベンチマーク「クオリティ格付け」調査
法人向けコールセンターの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「クオリティ格付け」2024年調査において、法人向けコールセンターでのお客さまとの通話内容を評価する「クオリティ格付け」部門で最高評価となる三つ星を獲得いたしました。

【クオリティ格付け】



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。

【クオリティ格付け（センター評価）】

- ・迅速かつ協力的な対応姿勢と知識豊富で自信に満ちた説明で顧客から信頼されている。
- ・解決に向けた進め方も顧客のペースに合わせてつつ要所ではしっかりリードして速やかに解決まで導いている。
- ・気兼ねなく相談できる環境を提供しながらプロらしいサポートを行っているので、顧客は満足し感謝の言葉を伝えている。

当行では引き続き、お客さまにより高いサービスと応対品質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HDIの日本における団体です。

以 上