

【NEWS RELEASE】

2026年7月2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 11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」2026年調査において、ホームページを評価する「Web サポート」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11年連続で獲得いたしました。

【Web サポート】

【問合せ窓口】


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】

- ・FAQ や手続案内、チャット、検索機能など選択肢が多様で利用状況に応じて柔軟に選択できる
- ・情報は整理され内容も充実しているので疑問点の理解と解決に役立つ
- ・チャットや各種相談窓口は分かりやすく Web から窓口対応へスムーズに移行できる

【問合せ窓口部門】

- ・丁寧な言い換えや確認を交えた対応により、理解しやすく寄り添いが感じられ顧客との距離が縮まっている
- ・要点を的確に捉えた情報提供と正確な説明があり高い解決力と信頼感がある
- ・情報を整理し顧客に合わせて段階的、体系的に説明しており、分かりやすく効率的に解決へ導いている

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。