

【NEWS RELEASE】

2021年7月8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 6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「Web サポート格付け/問合せ窓口格付け」2021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6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】

- ・とても分かりやすく自己解決できる Web サポートである。
- ・よくある質問の内容が充実しており、欲しい情報や相談内容によりお勧めの情報が表示されるので、解決や役立ち情報が簡単に得ることができて満足である。
- ・センターとの連携はよく取れているので速やかに必要な情報を入手できる。

【問合せ窓口部門】

- ・どの担当者も積極的な支援を提供し、丁寧で落ち着いた対応ができています。とても話しやすい雰囲気の情報提供してくれる点が良い。
- ・こちらの反応に合わせた柔軟な支援ができ解決に向けてスムーズ進めてくれる。
- ・プラスアルファの情報や知識や経験に基づいて先読みしたプロらしい対応で信頼ができる。

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。