

## 【NEWS RELEASE】

2022年7月6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 7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」2022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、およ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7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】

- ・顧客視点で知りたい情報や提供サービスなどが分かりやすく分類されており、使いやすい工夫がある。
- ・ライブイベントごとにイメージが付きやすいようにカテゴリ分けされ、知りたいことや必要なことも探しやすく、分かりやすい回答が用意されているので自己解決しやすい。

## 【問合せ窓口部門】

- ・担当者は落ち着いた雰囲気ですら丁寧かつ的確で素早い支援スタイルにより、解決に向け気持ちよく進めてくれる。とても協力的な姿勢で対応してくれる。
- ・チャット含めた受付チャンネル全般でスムーズにコンタクトできる。
- ・初回のコンタクトであっても期待以上の情報提供があり満足度は高い。

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。