

【NEWS RELEASE】

2023年7月5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 8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」2023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8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】

- ・目的に応じた情報を速やかに表示させることができるので、自己解決が充分可能である。
- ・セルフサービスのコンテンツは見つけやすく、チャットボットはFAQ 検索ののち、そのまま有人チャットに移行することができる。
- ・FAQ はカテゴリから見ていくと参考になる情報も多い。

【問合せ窓口部門】

- ・こちらの質問にテキパキと応じてくれるので協力的である。
- ・話をよく聞いてくれ説明も具体的で分かりやすい。
- ・顧客の要望やニーズをつかんで、礼儀正しく素早く対応できている。
- ・電話対応もチャット対応も顧客のペースに合わせて、一緒になって課題解決ができていてよい。

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。