

2020年10月7日

各 位

住信SBIネット銀行株式会社

## HDI-Japan 「問合せ窓口格付け」及び「Web サポート格付け」における 「三つ星」2年連続獲得のお知らせ

住信 SBI ネット銀行株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：円山法昭、以下「住信 SBI ネット銀行」という）は、シンクサービス株式会社（本社：神奈川県川崎市、代表取締役 CEO：山下辰巳）が運営する HDI-Japan（ヘルプデスク協会）が 2020 年 10 月 7 日（水）に発表した、企業の顧客サービスを評価する「問合せ窓口格付け」および「Web サポート格付け」において、最高評価となる「三つ星」を 2 年連続獲得いたしましたのでお知らせいたします。

HDI は 1989 年に設立された世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体で、HDI-Japan は日本で初めてサポートサービスの認定資格制度を築きあげた団体です。このたび当社は HDI-Japan が主催する銀行業界の「問合せ窓口格付け」及び「Web サポート格付け」において最高評価である三つ星を獲得いたしました。

### ■当社に対する HDI 評価分析コメント

#### 「問合せ窓口格付け」

顧客に合わせてわかりやすく説明することができている。話し方もはっきりしており明瞭である。チャットは、文面もわかりやすく簡潔明瞭でよい。素早く対応して顧客の質問やニーズを親身に支援できている。またリンク先も効果的で、いつでも利用できる。

#### 「Web サポート格付け」

見つけやすく使いやすい。セルフヘルプ選択肢も豊富で、FAQ やチャットサポートが使いやすい。Web を見ていて自然にチャットに入り利用できる使いやすさがよく、またレスポンスもとてもよい。高レベルでのセルフサービスと支援サービスとの融合が感じられる。

### ■HDI 「問合せ窓口格付け」について

「問合せ窓口格付け」は、問合せ窓口のサポート性を、HDI の国際標準により設定された評価基準に沿って、審査員が顧客の視点で評価し、三つ星～星なしの 4 段階で格付けを行っております。

### ■HDI 「Web サポート格付け」について

「Web サポート格付け」は、WEB サイトのサポート性を調査するもので、WEB サイトを 5 つの評価項目について評価します。テーマを指定したうえで、審査員は WEB サイトを顧客の視点で評価し、三つ星～星なしの 4 段階で格付けを行っております。

### ■HDI 格付ベンチマーク 2020 年【銀行業界】の調査結果

[https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press\\_release\\_201007.asp](https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_201007.asp)

住信 SBI ネット銀行は、お客さま中心主義のもと最先端のテクノロジーを活用することで、金融サービスを変革し、社会をより快適で便利ものに変えていくことを目指してまいります。

以上