

HDI-Japan主催「HDI格付けベンチマーク」2024年【銀行業界】にて 最高評価の三つ星を獲得

「Webサポート（ウェブサイト）格付け」は5年連続12回目、
「問合せ窓口（カスタマーセンター）格付け」は10回目の三つ星を獲得

ソニー銀行株式会社（代表取締役社長：南 啓二／本社：東京都千代田区／以下ソニー銀行）は、ITサポートサービス業界の国際機関HDIの日本拠点HDI-Japan（運営：シンクサービス株式会社）が主催する、2024年【銀行業界】の格付けにおいて、「Webサポート（ウェブサイト）格付け」「問合せ窓口（カスタマーセンター）格付け」の両部門ともに最高評価である「三つ星」を獲得しましたことをお知らせします。

「Webサポート（ウェブサイト）格付け」の三つ星獲得は12回目、「問い合わせ窓口（カスタマーセンター）格付け」の三つ星獲得は10回目になります。

ソニー銀行は、時間・場所・距離の制約のないインターネットを通じたサービスを提供しています。

お客さま一人ひとりが快適にご利用いただけるよう、ウェブサイトのアクセシビリティ対応を順次行っています。

お問い合わせは、電話のほか、メールやAIを活用したチャットの他、「チャットサポート」では、カスタマーセンターの担当者がお問い合わせに対し、リアルタイムで文字で回答するサービスも提供しています。カスタマーサポートでは、電話対応と有人チャットの自動評価システムを導入し、より便利、快適にご利用いただけるよう品質向上に取り組んでいます。

ソニー銀行では、「Be Fair（フェアである）」の企業理念に則り、今後も質の高い金融サービスを提供することを追求してまいります。

HDIによる、ソニー銀行の評価

Webサポート（ウェブサイト）

- Webは使いやすくプルダウンメニューから目的の情報が簡単に探せる。
- 口座開設の専用ページも非常に分かりやすく、またチャットで問合せもすぐにできる。
- 相談窓口の電話番号は積極的に案内され、有人サポートでは適切に顧客支援が行われているのでWeb連携もよい。

問合せ窓口

- 担当者は顧客に敬意を表しながら根気よく責任を持って対応し理解を深めている。
- コミュニケーションスキルが高く、顧客一人ひとりを大切に扱う姿勢が伺える。
- 潜在ニーズを捉えプラスアルファの提案を行い、顧客のニーズに合っているかを確認してくれるので信頼できる。

調査結果の詳細は、2024年5月9日付 HDI-Japan発表資料をご参照ください。

https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202403_k.asp

(参考)

HDIについて

1989年に米国で設立された、ITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体です。カスタマーサービス・テクニカルサポートプロフェッショナルのメンバーを中心として世界で50,000を超える会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に100の支部/地区会を有しています。

HDI格付けベンチマークについて

HDIの国際基準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般ユーザーと専門家が顧客の立場から各企業の「Webサポート（ウェブサイト）」と「問合せ窓口（カスタマーセンター）」のクオリティおよびパフォーマンスを評価し、格付けをします。格付けは三つ星～星なしの4段階です。

以上

ソニー銀行のサイト | 企業案内 <https://sonybank.net/> サービスサイト <https://moneykit.net/>

ソニー銀行株式会社 登録金融機関 関東財務局長(登金)第578号 加入協会:日本証券業協会、一般社団法人 金融先物取引業協会、一般社団法人 第二種金融商品取引業協会、一般社団法人 日本STO協会

お問い合わせ先

ソニー銀行株式会社 経営企画部 広報・サステナビリティ推進室:田野畑・中井・篠原
〒100-0011 東京都千代田区内幸町二丁目1番6号
Tel:03-6832-5903 E-mail:press@sonybank.co.jp

ソニー銀行PR事務局 株式会社アンティル:大森、大鋸谷、宮野
〒107-0052 東京都港区赤坂四丁目15番1号 赤坂ガーデンシティ 14階
Tel:03-5572-6081 E-mail:sonybank@vectorinc.co.jp