

**au フィナンシャルサービスの電話窓口で「HDI 格付けベンチマーク」最高ランクの三つ星獲得
アルティウスリンクが運営を支援する「au PAY カード」「au PAY スマートローン」で 3 冠達成**

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都新宿区、代表取締役社長：網野 孝、以下 アルティウスリンク）が運営を支援する、au フィナンシャルサービス株式会社（所在地：東京都港区、代表取締役：長野 敦史、以下 au フィナンシャルサービス）のコールセンターの 3 つの窓口において、世界最大のサポートサービス業界団体 HDI の日本法人 HDI-Japan が主催する「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」の問合せ窓口格付けおよび、クオリティ格付け（センター評価）において、最高ランク『三つ星』を獲得いたしました。

au フィナンシャルサービス

- au フィナンシャルサービス 3 月 5 日付発表『[「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」で最高評価の三つ星を獲得](#)』

問合せ窓口部門の格付け調査は、国際標準に基づき設定された対応スキルや対応時間など、クオリティとパフォーマンスの複数の評価基準に沿い、専門審査員がお客様視点で 0～3 つ星の 4 段階評価を行うもので、金融業界のベンチマークとなる格付けです。

アルティウスリンクは、au フィナンシャルサービスが取り組む「安心安全にサービスをご利用いただくための対応品質の向上」を支援し、オペレーターの人材育成や、問合せ分析による対応品質強化に取り組んでまいりました。このたびの『三つ星』は、問合せ窓口格付けにおいて「au PAY カード」と「au PAY スマートローン」の新規入会デスクが獲得、クオリティ格付けにおいて「au PAY スマートローン」の会員さま専用デスクが獲得いたしました。なお、「au PAY スマートローン」の新規入会デスクは 2 年連続の『三つ星』となります。



アルティウスリンクは、今後もお客様企業とともに、お客様一人ひとりに寄り添いながら対応品質向上に努め、CX 向上に取り組んでまいります。

「au PAY カード」について

「au PAY カード」「au PAY ゴールドカード」は、日々のお買い物や公共料金のお支払いにも幅広くお使いいただくことができ、カードのご利用で 100 円ごとに 1 ポイントを還元。ご利用に応じてたまった Ponta ポイントは、au PAY 残高へのチャージやクレジットカードの請求額への充当などにご利用いただけます。

また、「au PAY ゴールドカード」で KDDI が提供する au のスマートフォン向け料金プラン「au マネ活プラン」の通信料

をお支払いいただくと、ポイント還元率が上乘せされる特典も提供しており、通信と金融の両面から、お客さまのおトクを追求したクレジットカードとなっています。

au PAY カードの詳細については[こちら](#)

au PAY ゴールドカードの詳細については[こちら](#)

「au PAY スマートローン」について

「au PAY スマートローン」は、お手持ちの資金が不足している場合などに、スマートフォンで 1 万円からお借入れできる便利なカードレスローンサービスです。お借入れ金額を au PAY 残高にチャージすることでキャッシュレスでのお買い物・お支払いにお使いいただくことができ、ご利用金額に応じて Ponta ポイントがたまります。au 以外のお客さまもご利用いただけます。

au PAY スマートローンの詳細については[こちら](#)

アルティウスリンク株式会社 について

アルティウスリンクは、KDDI と三井物産が共同出資する KDDI エボルバとりらいあコミュニケーションズの経営統合会社です。業界最大級となる国内・海外 100 か所以上の拠点と、約 58,000 人の多様な人財が誇るノウハウ・サービス力・技術により、コンタクトセンターやバックオフィスを含むお客様企業の真の課題解決に寄り添う BPO 事業を展開しています。人による高付加価値なサービスと最新のデジタル技術を掛け合わせた「デジタル BPO」で常に新しい時代の CX をデザインすることで、お客様により良いコミュニケーション体験を提供し、お客様企業の事業成長の実現を目指しています。

所在地 : 〒160-0023 東京都新宿区西新宿 1-23-7 新宿ファーストウエスト

設立 : 1996 年 5 月 (アルティウスリンク発足 2023 年 9 月 1 日)

代表者 : 代表取締役社長 網野 孝

資本金 : 1 億円

事業内容 : コンタクトセンターを中心とした BPO(Business Process Outsourcing)事業

: ①コンタクトセンター事業 ②バックオフィス事業 ③ I Tソリューション事業 ④その他関連事業

企業 URL : <https://www.altius-link.com/> サービス URL : <https://www.services.altius-link.com/>

「デジタル BPO」は、人的なリソースのみで業務受託するのではなく、AI などのデジタル技術を活用して受託業務の効率化を実現した上で一連業務のアウトソーシングを受託する BPO 手法のことを表現しています。

・ 本リリース本文中の製品名および会社名等は、各社の商標または登録商標です。