

**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」2年連続 3冠を達成  
～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  
最高ランクの三つ星獲得～**

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：若槻 肇、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、代表取締役社長：長野 敦史、以下 au フィナンシャルサービス）のコンタクトセンターの3つの窓口は、世界最大のサポートサービス業界団体 HDI の日本人 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2年連続で獲得いたしました。

## 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10日付発表『[HDI 格付けベンチマーク](#)で2年連続 5冠を達成』

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、専門審査員がお客さま視点で三つ星～星なしの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の「お客さまの声に真摯に向き合い、顧客体験を徹底的に追求する」という方針のもと、安心安全にサービスをご利用いただくために対応品質の向上を目指しています。業界のトレンドを取り入れた研修カリキュラムや、個別化した指導プログラムの実施、コンタクトリーズン分析を基にしたオペレーション改善など、お客さまにとってより親切・丁寧な対応ができるオペレーターの育成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2年連続で獲得、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3年連続で獲得いたしました。

アルティウスリンクは、今後もお客さま企業とともに、最新テクノロジーの活用とお客さまに寄り添う「人」ならではの高度なオペレーションで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



1,000万会員を突破した「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ポイントを還元します。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」ではau携帯電話/UQ mobileの通信料金をお支払いいただくと合計最大10%のPontaポイントを還元する通信ご利用料金特典や、au PAY 残高にオートチャージ(注)し特定の条件を達成すると、オートチャージ金額に対してPontaポイントを還元する、ポイントアップリワード(オートチャージ特典)を提供しています。

(注) au PAY ゴールドカードによるリアルタイムチャージ・一定額チャージのみが対象です。

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。

お申込み時にはau IDに登録されているお客さま情報が自動で反映されスマートな手続きを実現、さらにカードレスで提供するため、郵便物がなく、カードの紛失や不正利用等のリスクが軽減されるなど、安心安全にご利用いただけるauのローンサービスとなっています。

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と三井物産の共同出資会社です。業界最大級となる国内・海外約100か所の拠点と、約57,000人の多様な人材が誇るノウハウ・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 : 〒151-8583 東京都渋谷区代々木2-2-1 小田急サザンタワー

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 若槻 肇

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 ③IT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/>

・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。