

HDI-Japan主催「HDI格付けベンチマーク」2021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2年連続9回目～
～「問合せ窓口(カスタマーセンター) 格付け」は2年連続8回目～

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、2021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』を獲得いたしましたことをお知らせいたします。

「Webサポート(ウェブサイト) 格付け」の三つ星獲得は2年連続9回目、「問合せ窓口(カスタマーセンター) 格付け」の三つ星獲得は2年連続8回目になります。

ソニー銀行では、2021年3月にWebサイト(ログイン前)をリニューアルしており、より情報が探しやすいメニュー構成やデザインに改訂いたしました。あわせて、ソニー銀行をより深くご理解いただけるよう、お客さまとソニー銀行のつながりをストーリー化した「マイ ライフ・マイ インスピレーション(my life, my inspiration.)」を掲載しております。

また、カスタマーセンターでは、お客さまの疑問やお困りごとに寄り添うとともに、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おります。

ソニー銀行では、「Be Fair(フェアであること)」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)

- ・目的の情報にたどりつきやすく、各コンテンツの内容もわかりやすい。
- ・ストーリー仕立てのサイト構成は引き込まれるものがあり、気にしていなかったサービスにも興味関心がわく。
- ・センターとの連携も申し分なく、商品やサービスへの理解が一層深まるような的確な案内を受けることができた。

問合せ窓口(カスタマーセンター)

- ・真摯な態度が伝わってくる対応で非常に安心感がある。
- ・どのチャンネルでも終始穏やかで一貫したサポートを受けることができた。
- ・こちらの状況をくみ取り、必要に応じて色々な情報を提供してくれる。
- ・一度の問合せで期待以上の情報を得ることができるので、他のサービスの話もぜひ聞いてみたいと感じた。

評価結果の詳細は、2021年7月7日付HDI-Japan発表資料をご参照ください。

https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_210707.asp

(参考)

HDIについて

1989年に米国に設立された、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の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般ユーザ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など)」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