

## 銀行業界初 「五つ星センター」 認証のお知らせ

ソニー銀行株式会社(代表取締役社長:石井 茂/本社:東京都千代田区/以下 ソニー銀行)は、サポートサービス業界の国際機関であるHDI(ヘルプデスク協会)の日本法人HDI-Japan(運営会社:シンクサービス株式会社/代表取締役CEO:山下 辰巳/本社:神奈川県川崎市)が提供するHDI五つ星認証プログラムの「問合せ窓口」部門、および「Webサポートポータル」部門にて、銀行業界としては初めて「五つ星センター」の認証を受けましたのでお知らせいたします。

「五つ星センター」とは、HDI-Japanが提供するサポートサービスの格付け調査において最高評価となる「三つ星格付け」を取得したサポートセンターが、顧客視点で卓越したサービスを提供しているだけでなく、所属する企業や組織にとっても付加価値を生み出す存在であると認証されたものです。

ソニー銀行は、インターネットによる利便性だけでなく、更なるカスタマーサービスの品質向上を追求することで、お客さまに真にご満足いただける金融サービスを実現してまいります。

### ■ HDI-Japan のソニー銀行に対する主な評価

#### 【リーダーシップ】

センター管理者やスタッフは、サポートセンターの役割と価値を認識し、その促進に積極的に関わり、企業内業務改善を推進する活動の場で、リーダーシップを取っている。

#### 【方針と戦略】

担当役員、センター長が、センタースタッフへ工夫を凝らし、センターの「方針と戦略」を含め、結果や業績報告を包み隠さずに伝えられているため、目標やゴールをセンタースタッフは把握した上で、ビジョン/ミッション達成に向けて、一丸になっている。

#### 【従業員管理】

風通しが良い風土や、ユニット体制や改善提案制度など工夫を凝らした活動で、モチベーション高く業務を行っている。

〈五つ星認証センターマーク〉



問合せ窓口



Webサポートポータル

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す。HDIはサポートに携わる人々のために、最新の業界情報や、関連専門書籍や、調査レポートなどを提供しています。またHDIメンバーを中心とした情報交換の場や、学習の場や、各種シンポジウム、カンファレンスを開催しています。さらに国際スタンダードに基づく国際認定とトレーニングコースを提供しています。HDIはどこの企業にも属さないベンダー中立な団体で、公平性と公開性を重んじています。そして現在世界中で50,000メンバーを有し、フォーチュン500社の90%の企業がHDIメンバーとなっています。

以 上

ソニー銀行のサイト | 企業サイト <http://sonybank.net/> サービスサイト <http://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  
©Sony Bank Inc. MONEYKitはソニー銀行株式会社の登録商標です。

### お客さまからのお問い合わせ先

カスタマーセンター **0120-365-723**(フリーダイヤル)

フリーダイヤルをご利用いただけない場合は **03-6730-2700**(通話料有料)

※フリーダイヤルは、携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

※番号をお間違えにならないようご注意ください。

※IP電話をご利用の場合、ご入力内容が確認できない場合がございます。

【各種パスワード、各種お手続き(口座開設、諸届、お振り込みなど)に関するお問い合わせ】

平日/9:00~23:00 土・日・祝日(12月31日~1月3日を含む)/9:00~17:00

【各種商品に関するお問い合わせ】平日/9:00~20:00 土・日・祝日(12月31日~1月3日を含む)/9:00~17:00

※年中無休(システムメンテナンス時などを除く)

【金融商品仲介に関するお問い合わせ】平日/8:30~17:00(土・日・祝日および12月31日~1月3日は休業)