

2022年3月22日  
auじぶん銀行株式会社

## カードローン専門コールセンター「ローンセンター」 3年連続で「HDI 問合せ窓口格付け」 最高ランクの三つ星を獲得

auじぶん銀行株式会社（本社:東京都中央区、代表取締役社長:臼井 朋貴、以下auじぶん銀行）は、カードローン専門のコールセンターである「ローンセンター」が、HDI-Japan（運営会社:シンクサービス株式会社、本社:神奈川県川崎市、代表取締役:山下 辰巳）が主催する2021年の「HDI 格付け ベンチマーク（依頼格付け調査）」において、最高ランクの三つ星を獲得したことをお知らせします。

「ローンセンター」は、今回の受賞で、2019年、2020年に引き続き、「問合せ窓口」部門3年連続での三つ星獲得となります。



「HDI 格付けベンチマーク(依頼格付け調査)」は、企業からの依頼に基づき行われる格付け調査です。格付け経験豊富な専門調査員が実際にコンタクトセンターに電話するなど顧客の視点で評価し、HDIの国際標準に基づき設定された基準に沿って三つ星から星なしの4段階評価で格付けされます。

### ■ HDI-Japan 審査員からの評価コメント

- ・ 共感の言葉や気遣う言葉があり、終始顧客の立場に立った対応である。
- ・ こちらの話をしっかりと聞き、理解しやすいよう具体的に説明してくれる。
- ・ 顧客が抱える疑問や質問に一貫して真摯に向き合い、プロらしい対応をしてくれるので、担当者を信頼して何でも気軽に相談できる。
- ・ 顧客の疑問点をしっかりと解決したうえで終話するというプロ意識が感じられた点や、担当者の表情が浮かぶような話し方が好印象で、何かあったら相談したいと思える窓口である。

au じぶん銀行カードローン「じぶんローン」はスマートフォンやパソコンから簡単に申込みができ、審査結果のご連絡、ご契約、お借入れ、残高照会、各種お手続きまでスマートフォンを通じて行うことができます。

「ローンセンター」は、店舗を持たない au じぶん銀行の業態をふまえ、お客さまに安心してカードローンサービスをご利用いただくためのサポートを重視し、2008年12月の開設以降、お客さまに寄り添う大切な接点として対応品質向上に努めています。3年連続の三つ星獲得はその取り組みが高く評価された結果と考え、今後もさらなる対応品質向上を目指します。

au フィナンシャルグループの au じぶん銀行は、「銀行を連れて、生きていこう。」というブランドメッセージをきっかけ、生活の中心となったスマートフォンを通じてお客さまの日常生活における決済・金融サービスをより身近にする「スマートマネー構想」を推進しています。今後もスマートフォンを中心とした金融サービスを提供し、“お客さまに一番身近に感じてもらえる銀行”として、お客さま本位の業務運営、お客さまやパートナー企業さまとともに新しい体験価値を創造していきます。

■ 「じぶんローン」について

<https://www.jibunbank.co.jp/products/loan/?cid=gnv03>

■ お客さま本位の業務運営について

<https://www.jibunbank.co.jp/customers/>

■ HDI-Japan について

<https://www.hdi-japan.com/> （外部サイトに遷移します）

以上