

2025 年 6 月 25 日
au じぶん銀行株式会社

「HDI 格付けベンチマーク(依頼格付け調査)」で ネット銀行初！ 4 年連続 6 冠達成

～お客さまサポートを担う 3 センターが

「問合せ窓口格付け」「クオリティ格付け」2 部門で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: 田中 健二、以下 au じぶん銀行）は、HDI-Japan が主催する 2024 年と 2025 年の「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」において、お客さまサポートを担うすべてのコールセンターが、「問合せ窓口格付け」「クオリティ格付け」2 部門で最高ランクの三つ星を獲得したことをお知らせします。

「問合せ窓口格付け」については、カードローン専門窓口である「ローンセンター」が今回の受賞で 6 年連続、預金/サービス全般に関する窓口である「お客さまセンター」と、住宅ローン専門窓口である「住宅ローンセンター」が 5 年連続で三つ星を獲得しました。

「クオリティ格付け」については、「ローンセンター」が今回の受賞で 5 年連続、「お客さまセンター」と、「住宅ローンセンター」が 4 年連続で三つ星を獲得しました。

今回、3 センターが 2 部門で三つ星を獲得したことで、ネット銀行初^(注)の 4 年連続 6 冠達成となりました。

(注) 2025 年 6 月 23 日時点、au じぶん銀行調べ

「問合せ窓口格付け」「クオリティ格付け」で
お客さまサポートを担う3センターが最高評価を獲得

預金/サービス全般に関する窓口 お客さまセンター	カードローン専用窓口 ローンセンター	住宅ローン専用窓口 住宅ローンセンター
「問合せ窓口格付け」5年連続  3 Stars Customer Service HDI-Japan 2024	「問合せ窓口格付け」6年連続  3 Stars Customer Service HDI-Japan 2024	「問合せ窓口格付け」5年連続  3 Stars Customer Service HDI-Japan 2024
「クオリティ格付け」4年連続  3 Stars Quality Service HDI-Japan 2024	「クオリティ格付け」5年連続  3 Stars Quality Service HDI-Japan 2025	「クオリティ格付け」4年連続  3 Stars Quality Service HDI-Japan 2025

また、さらなる品質向上を目指して、個人毎に應對のクオリティを評価する「三つ星クオリティ格付け(個人評価)」に各センターから 10 名がエントリーし、全員が最高評価である三つ星を獲得しました。



「お客さまセンター」「ローンセンター」「住宅ローンセンター」は、店舗を持たない au じぶん銀行とお客さまとの大切な接点として、お客さまが安心してサービスをご利用いただくためのサポートに努めています。4 年連続 6 冠獲得およびクオリティ格付け(個人評価)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。

■「HDI 格付けベンチマーク (依頼格付け調査)」について

「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。

- ・「問合せ窓口格付け」：
新規申込を対象とした電話調査で、センターのクオリティ/パフォーマンスを評価
- ・「クオリティ格付け」：
既存顧客対応も対象とした対応記録調査で、センターのクオリティを評価
- ・「クオリティ格付け個人評価」：
複数の対応記録を対象とした記録調査で、個人別にレポートする格付け(個人)評価

<HDI-Japan 審査員からの評価コメント>

お客さまセンター	・ 顧客に合わせた進め方で支援している。操作が必要な場面でも焦らさず優しく支援し、画面を確認しながら一緒に解決へ導いている。 ・ 顧客に寄り添いわずかな変化にも気づき、配慮した言葉をかけている。手続き面でも分かりやすい説明をすることで顧客は安心している。
ローンセンター	・ どの担当者も穏やかで誠実な雰囲気を出しており、笑顔の伝わる明るいトーンで対応してくれるので、何でも気兼ねなく聞くことができる。 ・ 顧客と会話のペースを合わせ一体感を築きながら進めている。顧客ごとの個別事情もしっかり把握したうえで、手際よく支援している。
住宅ローンセンター	・ 問合せの背景から感情をくみ取り、寄り添いや共感を示して対応している。どの担当者も真摯に向き合っているため、頼りがいがある。 ・ どのような依頼内容も素早く理解し、手続きに必要な事項を聞き取ったうえで、スムーズにわかりやすい案内をしている。

クオリティ格付け 個人評価	・ 親しみやすく話やすい雰囲気作り、顧客に安心感を与え、信頼を得ている。 ・ 顧客の声を丁寧に受止め、共感や寄り添いも充分にある懐深い対応である。 ・ 顧客の要望をきちんと把握して必要な情報が伝わるよう案内しており、満足度の高いサポート提供である。
------------------	--

■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）

au じぶん銀行は、au フィナンシャルグループの一員として、「デジタルを駆使する。お客さま視点で考える。そして、期待を超える金融へ。」をパーパスに掲げ、スマートフォンアプリをメインチャネルとして預金、送金、決済、融資などの各種金融サービスを提供しています。今後もすべてのステークホルダーの持続的発展を目指すとともに、お客さまの期待を超える新しい体験価値を創造することで、「未来まで明るく。」する銀行へとさらなる発展を遂げてまいります。

以上