

2020年10月14日

各位

株式会社りそな銀行

HD I 格付けベンチマーク「問合せ窓口格付け」で最高評価となる「三つ星」の獲得について

りそなグループのりそな銀行（社長 岩永 省一）は、HDI-Japan[※]が提供するサポートサービスの格付けである「問合せ窓口格付け」2020年度調査において、このたび最高評価である「三つ星」を初めて獲得いたしました。

本調査はグループカスタマーセンターが主な評価対象になっており、当センターはグループ各社のコールセンター業務を担いお客さまからの電話等による問合せに対応しています。

※ 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。HDI-Japan は日本で初めてサポートサービスの認定資格制度を築き上げた団体。

今回の格付けに関する HDI-Japan の当社への評価は以下のとおりです。

評価内容（抜粋）

【問合せ窓口格付け】

- 担当者に直ぐにつながり、ばらつきも少なく、問合せの意図や背景を理解し、寄り添いのある回答をもらえ、短時間で多くの情報を得られる。
- 顧客の気持ちを受けとめた納得できる内容で、終話時にも確認があり、疑問が残ることなく解決して満足度が高い。

なお、調査結果の詳細は、HDI-Japan のプレスリリースをご参照ください。

https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_201007.asp

りそなグループは、引き続き「お客さまのこまりごと」「社会課題」を起点に、お客さまとの接点を重視し、新たな顧客体験の創造、新たなお客さまの価値の提供を目指してまいります。

以上