

2021年8月11日

各位

株式会社りそな銀行

確定拠出年金コールセンターにおける HDI 格付けベンチマーク「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「対応記録/クオリティ格付け(センター評価:電話)」で、確定拠出年金コールセンターの対応力が評価され、最高ランクの「三つ星」を初めて獲得しました。

当コールセンターは、確定拠出年金制度の加入者等のお客さまからの制度の内容や退職に伴うお手続きに関するお問い合わせ、運用商品に関するご相談等に対応しています。

※ HDI は、1989年に米国で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2001年に設立され、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通りです。

評価内容(抜粋)

- ✓ 顧客の都合や理解度を気遣う姿勢から、常に顧客の気持ちを最優先にして、案内を進めようとする担当者の思いが伝わる。
- ✓ 順を追って一つずつ顧客の理解を深めるわかりやすい説明は、疑問点を残さないプロらしい対応で、最終的には顧客の不安が全て解消されている。

なお、今回の HDI 格付けベンチマークにおける調査概要については、HDI-Japan のプレスリリースをご参照ください。

https://www.hdi-japan.com/hdi/about6/press_release.asp

以上