

2020年2月19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」が 「HDI 問合せ窓口格付け」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:臼井 朋貴、以下 auじぶん銀行）は、カードローン専用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2019年度の「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」において、銀行業界の「問合せ窓口」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。



「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」は、格付け経験豊富な専門審査員が、HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、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、三つ星～星なしの4段階評価で格付けされます。

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し込みができ、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、お電話で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きました。今回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ています。

■HDI-Japan 審査員からの評価コメント

- ・ 終始明るく落ち着いている印象で感じがよく、共感もあり丁寧な言葉遣いで的確に案内してくれた。
- ・ 質問に対しても迅速に回答してくれるなど、洗練された対応だった。
- ・ 配慮ある言葉があり、心のこもったコミュニケーションをしてくれたと感じた。

auフィナンシャルグループのauじぶん銀行は、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するほか、「ローンセンター」をはじめとするあらゆるお客さま接点を通じて“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>

■HDIについて

<https://www.hdi-japan.com/>

※「じぶんローン」は au じぶん銀行の商標または登録商標です。

※その他会社名、各サービス名は、各社の商標または登録商標です。

以上