

2023年3月15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」 4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:石月 貴史、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2022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」の三つ星獲得は、「問合せ窓口」部門において今回の受賞で4年連続となります。



### ■「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。

### <HDI-Japan 審査員からの評価コメント>

- ・不安を和らげる言葉をかけるなど、顧客に寄り添い安心感を与える接し方である。
- ・顧客の状況を把握し、意思疎通を図っている。
- ・担当者の回答は簡潔明瞭で分かりやすいので、すぐに理解でき信頼を覚える。
- ・顧客がうまく伝えられないときは質問したりよく説明を聞いたりして、理解に努めている。

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じぶん銀行とお客さまとの大切な接点として、お客さまが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に努めています。4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かかげ、生活の中心となったスマートフォンを通じてお客様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、“お客様に一番身近に感じてもらえる銀行”として、お客様本位の業務運営、お客様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>

■ お客様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