

## 「J.D. パワー2023年 カスタマーセンターサポート満足度調査<sup>SM</sup> 金融業界編」で ソニー銀行が3年連続1位を受賞

ソニー銀行株式会社（代表取締役社長：南 啓二／本社：東京都千代田区／以下ソニー銀行）は、2023年10月12日（木）に株式会社J.D. パワー・ジャパンが発表した「2023年 カスタマーセンターサポート満足度調査<sup>SM</sup> 金融業界編」において第1位を受賞しました。

今回の調査では、「利用のしやすさ」「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」「説明の丁寧さ／対応の丁寧さ」「問題の解決や対応に要した時間」の全4ファクターで最高評価をいただきました。

ソニー銀行のカスタマーセンターでは、「電話」やAIを活用した「チャットボット」の他、カスタマーセンターの担当者がお問い合わせに対しリアルタイムに文字で回答する「チャットサポート」など、複数のチャンネルでカスタマーサポートを提供しています。お客さまからのお問い合わせに正確かつ、最適な情報提供ができるよう、応対毎に満足度や課題の検証を行い、担当者の育成を推進し、品質改善を図っています。

ソニー銀行は、お客さまの疑問やお困りごとに寄り添うとともに、より便利、快適にご利用いただけるよう品質向上に取り組んでまいります。

### J.D. パワー 2023年カスタマーセンターサポート満足度調査<sup>SM</sup>について

年に1回、直近1年以内に金融機関において、商品・サービスに関する困りごと解決や各種問い合わせ、情報収集でカスタマーサポートを利用した人を対象に、利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査です。

カスタマーサポートは「コールセンター」「オペレーターによるチャットサポート」「自動応答によるチャットサポート」「メール問い合わせ／問い合わせフォーム」「FAQ（よくある質問）ページ」が対象となります。

### 調査概要

回答者数：27,220人（うち、ネット銀行部門は1,920人）

調査期間：2023年7月下旬～8月上旬

調査対象者：金融機関においてカスタマーセンターサポートを利用した人（20歳～74歳）

ホームページ <https://japan.jdpower.com/ja>

以上