

「J.D.パワー 2024年カスタマーセンターサポート満足度調査SM 金融業界編」で ソニー銀行がネット銀行部門にて4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、2024年10月16日（水）に株式会社J.D. パワー ジャパンが発表した「2024年カスタマーセンターサポート満足度調査SM 金融業界編」のネット銀行部門において第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」「問題の解決や対応に要した時間」の3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最適な時間内に回答できるようチャットサポートの人員を拡充し、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することで、品質改善を図っています。

また、2024年8月1日から住宅ローンのお借入れ後のサポート拡充を目的に住宅ローンチャットサポートを開始しました。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 2024年カスタマーセンターサポート満足度調査SM 金融業界編について

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）」が対象です。

調査概要

回答者数：26,870人（うち、ネット銀行部門は1,920人）

調査期間：2024年8月上旬～8月中旬

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