

ソニー銀行がHDI-Japan主催「HDI格付けベンチマーク」2025年【銀行業界】にて最高評価の三つ星を獲得

「Webサポート」は6年連続13回目、「問合せ窓口」は11回目の三つ星を獲得

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、ITサポートサービス業界の国際機関HDIの日本拠点HDI-Japan（運営：シンクサービス株式会社）が主催する、2025年【銀行業界】の格付けにおいて、「Webサポート」「問合せ窓口」の両部門ともに最高評価である「三つ星」を獲得しましたことをお知らせします。

「Webサポート」の三つ星獲得は13回目、「問合せ窓口」の三つ星獲得は11回目になります。

ソニー銀行は、お客さま一人ひとりが快適にご利用いただけるよう、ウェブサイトではソニーグループとして定めたウェブサイトのアクセシビリティの基準と遵守事項である「ソニーグループウェブアクセシビリティポリシー」に準じた内容で、アクセシビリティ対応を行っています。

お問い合わせは、「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、複数のチャネルでカスタマーサポートを提供しています。耳や言葉の不自由なお客さまへは、スムーズにお問い合わせいただけるよう、手話・筆談での対応を行っています。

また、ソニーグループ株式会社およびソニーフィナンシャルグループ株式会社と生成AIを活用したアプリを共同開発し、利用を開始しました。当アプリにより、お客さまからのお問い合わせ内容を1件あたり1秒未満での要約を可能とし、アプリによる分析をすることが可能となり、お客さま対応および商品・サービスの品質向上への活用を目指しています。

ソニー銀行では、「Be Fair (フェアである)」の企業理念に則り、今後も質の高い金融サービスを提供することを追求してまいります。

HDIによる、ソニー銀行の評価

Webサポート

シンプルで視認性が高く、目的の情報にスムーズにアクセスできるので利便性が高い。FAQやセルフヘルプ機能はカテゴリ別に整理され、検索機能も充実しているので自己解決が容易である。電話対応ではWebとの連携が取れており顧客の状況に応じた柔軟なサポートが行われている。

問合せ窓口

電話、チャット対応とともに迅速かつ丁寧で、顧客への敬意や感謝の姿勢が感じられる。質問への明確な回答や状況に応じた柔軟な案内、具体例を交えた説明により安心感を与えていた。顧客の真のニーズを捉えた提案や、的確な回答を通じて信頼感を醸成している。

調査結果の詳細は、HDI-Japan発表資料をご参照ください。

https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202509_k.asp

(参考)

HDIについて

1989年に米国で設立された、ITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体です。カスタマーサービス・テクニカルサポートプロフェッショナルのメンバーを中心として世界で50,000を超える会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に100の支部/地区会を有しています。

HDI格付けベンチマークについて

HDIの国際基準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般消費者と審査員が顧客の立場から各企業の「Webサポート」と「問合せ窓口」のパフォーマンスとクオリティを評価し、格付けをします。格付けは三つ星～星なしの4段階です。

以上

ソニー銀行のサイト | 企業案内 <https://sonybank.jp/corporate/> ウェブサイト <https://sonybank.jp/>

ソニー銀行株式会社 登録金融機関 関東財務局長(登金)第578号

加入協会：日本証券業協会、一般社団法人 金融先物取引業協会、一般社団法人 第二種金融商品取引業協会、一般社団法人 日本STO協会

お問い合わせ先 **ソニー銀行株式会社** 経営企画部 広報・サステナビリティ推進室
〒100-0011 東京都千代田区内幸町二丁目1番6号 Tel: 03-6832-5903 E-mail: press@sonybank.co.jp

ソニー銀行PR事務局 株式会社アンティル：三谷、深谷、宮野
〒107-0052 東京都港区赤坂四丁目15番1号 赤坂ガーデンシティ14階 Tel: 03-5572-6081 E-mail: sonybank@vectorinc.co.jp 2