

2026年8月6日
ソニー銀行株式会社

ソニー銀行がHDI-Japan主催「HDI格付けベンチマーク」2026年 「銀行業界」にて最高評価の三つ星を獲得

「Webサポート」は7年連続14回目、「問合せ窓口」は12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、2026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14回目、「問合せ窓口」の三つ星獲得は12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、WCAGへの適合を目指した「ソニーフィナンシャルグループ ウェブアクセシビリティ管理規則」に準拠して、当社ウェブサイトのアクセシビリティ改善に向けた対応を順次進めています。

お問い合わせは、「電話」やAIを活用した「チャットボット」のほか、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。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るほか、必要な情報へ円滑にアクセスできるよう、カスタマーサポートページの充実にも取り組んでいます。

また、お客さま対応および商品・サービスの品質向上に向けて、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の共同開発による生成AIアプリの利用を開始しています。

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

多様な手段が整備され状況に応じて適切なセルフヘルプを選択できる。

解説や手続き案内は図表や具体例を用いて分かりやすく整理されており、多くの疑問をWeb上で解消できる。

サポート窓口へは電話やチャットで円滑に接続され連携性が高い。顧客は安心して利用できる。

問合せ窓口

担当者は迅速かつ前向きな姿勢で対応し、丁寧で配慮の行き届いた支援で安心感がある。

対応は分かりやすく円滑で、顧客の意図を的確に捉えて心理的な距離を縮めている。

豊富な知識と提案力に基づく説明や先回りした情報提供もあり信頼感がある。

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/202605_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 東京都千代田区千代田幸町二丁目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