

2025年3月10日

<報道発表資料>

au フィナンシャルサービス株式会社

## 「HDI 格付けベンチマーク」で2年連続5冠を達成 ～au PAY カードや au PAY スマートローンの すべてのお客さまセンターで最高評価の三つ星を獲得～

au フィナンシャルサービスは、HDI-Japan が主催する 2024 年の「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」において、5つのお客さまセンターすべてで最高ランクの三つ星を獲得し、2年連続で5冠を達成したことをお知らせします。

格付種別	サービス名称	お客さまセンター名称
<b>問合せ窓口格付け</b> 	au PAY カード au PAY ゴールドカード	auフィナンシャルサービス 新規入会デスク
	au PAY スマートローン	au PAY スマートローン 新規入会デスク
<b>クオリティ格付け (センター評価)</b> 	au PAY カード	auフィナンシャルサービス コールセンター
	au PAY ゴールドカード	auフィナンシャルサービス ゴールドデスク
	au PAY スマートローン	au PAY スマートローン 会員さま専用デスク

au PAY スマートローン新規入会デスクは3年連続、その他4つのお客さまセンターは2年連続で三つ星を獲得しました。昨年につき、すべてのお客さまセンターで三つ星を獲得したことで、2年連続の5冠達成となりました。今後もお客さまに安心してサービスをご利用いただけるよう、さらなる応対品質の向上に努めます。

### ■ 「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。

※ 「問合せ窓口格付け」：新規申込を対象とした電話調査でセンターのクオリティ/パフォーマンスを評価

※ 「クオリティ格付け」：既存顧客対応も対象とした対応記録調査で、センターのクオリティを評価

■HDI-Japan 審査員からの評価コメント

<問い合わせ窓口格付け>

auフィナンシャルサービス 新規入会デスク	いつ問合せしても、礼儀正しく前向きな姿勢を示してサポートしてくれる。しっかりと敬意を払い歓迎感の伝わる対応である。
au PAY スマートローン 新規入会デスク	すぐに担当者と話ができ、保留は短く会話中に待たされることもなく円滑な対応である。

<クオリティ格付け（センター評価）>

auフィナンシャルサービス コールセンター	顧客が理解しやすいよう説明や質問を工夫して柔軟に対応している。知識が豊富で質問には即答し、落ち着いた対応でプロらしい。
auフィナンシャルサービス ゴールドデスク	どの担当者も礼儀正しく、顧客に敬意を示している。顧客の要望を素早く捉え、解決に向けて積極的に取り組んでいる。
au PAY スマートローン 会員さま専用デスク	顧客が正しく理解できるよう大事なことを一つ一つ丁寧に伝え、順序よく誘導している。顧客の問題を一緒になって解決し一体感がある。

■HDI-Japan について

<https://www.hdi-japan.com/> (外部サイトに遷移します)

au フィナンシャルグループの au フィナンシャルサービスは、生活の中心となったスマートフォンを通じてお客さま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、お客さまに一番身近に感じてもらえる会社として、キャッシュレス社会への変革を推進することで、お客さまの豊かな生活をサポートし、新しい体験価値を創造していきます。

以 上