

【NEWS RELEASE】

2026 年 2 月 20 日

各 位

株式会社三井住友フィナンシャルグループ

HDI 格付けベンチマーク「クオリティ格付け」調査
法人向けコールセンター3年連続三つ星獲得について

株式会社三井住友銀行（頭取 CEO：福留 朗裕）は、HDI-Japan（※）が提供するサポートサービスの格付けである「クオリティ格付け」2025 年調査において、法人向けコールセンターでのお客さまとの通話内容を評価する「クオリティ格付け」部門で最高評価となる三つ星を獲得いたしました。

【クオリティ格付け】



当行の三つ星獲得について、HDI-Japan より以下の評価（抜粋）をいただいております。

【クオリティ格付け（センター評価）】

- ・礼儀正しく丁寧な言葉遣いで感謝・敬意を示し、明るく自然なリアクションで質問しやすい関係を築いている。
- ・顧客の要望を素早く整理・把握し、迅速かつ的確に対応を開始して、わかりやすい解決策を提示している。
- ・会話のトーンと話すスピードを適切に保ち、理解度に合わせて即座にフォローしながら確実に操作を進めている。
- ・業務・システムに精通して最後まで丁寧に伴走し、一歩先回りした提案も交えて真のニーズに応える支援をしている。

当行では引き続き、お客さまにより高いサービスと応対品質を提供してまいります。

※HDI-Japan は、1989 年に設立された IT サポートサービス業界における世界最大のメンバーシップ団体 HDI の日本における団体です。

以 上