

2019年4月4日

各位

三菱UFJ信託銀行株式会社

**HDI五つ星認証プログラム（モニタリング）・（Webサポート）2部門で
確定拠出年金コールセンターが「五つ星認証」を取得**

三菱UFJ信託銀行株式会社（取締役社長 ^{いげやみきお}池谷幹男）の確定拠出年金コールセンターは、世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体であるHDI-Japanが提供する「HDI五つ星認証プログラム」で、Webサポート部門の最高評価である「五つ星認証」を取得しました。昨年のモニタリング部門の取得に続き2部門で「五つ星認証」の取得は信託銀行として初めてとなります。

「五つ星認証」の取得は、顧客視点で卓越したサービスを提供している証である「三つ星認証」に加え、人材マネジメント・業務プロセス・テクノロジー活用の観点から優れたセンター運営を行っている証である「サポートセンター認証」の取得を意味しています。顧客対応およびセンター運営の両面において、お客さまから求められる高品質なサポートサービスに貢献できるセンターとして認められました。

これからも本評価に満足することなく、日々研鑽に励むとともに、お客さまに分かりやすく、疑問や不安を解消することで、引き続き高品質なサービスの提供に努めて参ります。

以上



【ご参考】

<HDI-Japan概要>

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HDIの日本支部。HDIは世界で50,000を超える会員を有し、米経済誌フォーチュンの世界企業500社番付上位の企業が多数加盟し、世界中に100の支部/地区会を有している。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向けのカンファレンスの開催や国際認定資格制度の運用、人的ネットワークや情報共有の促進を行っている。

<弊社確定拠出年金コールセンターに対する 評価内容>

【モニタリング部門】

◆総評

- ・どの担当者も礼儀正しく、前向きかつ協力的なサポートで、誠実に問題を解決できている。
- ・対応に自信を持って分かりやすく、はっきりとした説明であり、知識が豊富でプロらしく信頼がおける。
(2018年3月 HDI モニタリング格付け結果より抜粋)

【Web サポート部門】

◆総評

- ・ライフイベントごとに情報を得られたり、シミュレーションも簡単で分かりやすかったりと役立つコンテンツがそろっている。
- ・専用のコンシェルジュが常時案内してくれているかのような寄り添った親密感がある。
(2019年3月 HDI Web サポート格付け結果より抜粋)

【サポートセンター認証】

◆総評

- ・センター管理者はリーダーシップを発揮しており、スタッフはセンターの機能・役割、関連部署のニーズを理解できている。また、サービス向上に積極的に関与しており、お客さまの声を反映させている。
- ・センターのビジョン&ミッションがスタッフに浸透しており、企業や関連部署の目的としっかりと連携している。
(2018年10月 HDI サポートセンター認証オーデイト報告より抜粋)