

2020年10月2日

各位

三菱UFJ信託銀行株式会社

## 確定拠出年金コールセンターが「HDIサポートセンター国際認定(通称:七つ星)」を取得

三菱UFJ信託銀行株式会社(取締役社長 <sup>ながしまいわお</sup>長島 巖)の確定拠出年金コールセンターは、サポートサービスの認定を手掛けるHDI - J a p a nから「HDIサポートセンター国際認定」を取得しました。

この国際認定は、「七つ星」と称される最高峰の認定水準であり、「七つ星」に認定されるのは、確定拠出年金業界および銀行業界では当社が「初」となります。

HDI - J a p a nではかねてよりいろいろな業界におけるサポートサービスの品質を評価しており、顧客視点で卓越したサービスを提供しているセンターには「三つ星」を、それに加えて人材マネジメントやテクノロジー活用の観点から付加価値の高い運営を行っているセンターには「五つ星」の称号を与えていました。

「七つ星」は、それらの称号の中でも、あらゆる品質が最高峰と認められるセンターに与えられるもので、国際的に大変優れたサポートセンターであることが証明されるものです。

当コールセンターは、これまで「三つ星」および「五つ星」を取得して参りましたが、この度は、更にその上の「七つ星」を取得したものです。

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、コールセンターをご利用されるお客さまに寄り添い、疑問や不安を解消することで、引き続きお客さまのサポートに努めて参ります。

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>

#### ◆総評

- ・企業のビジョンに基づき、センターのビジョン・ミッションが設定されており、スタッフが自身の言葉でその意味や重要性を理解・意識し、お客さまのことを考えた対応を心がけている。
  - ・お客さまに満足していただくことはもちろん、三菱UFJ信託銀行の「目指す姿」である“「安心・豊かな社会」を創り出す”ことを全員一丸となって取り組んでいる。
  - ・管理者とスタッフの風通しがよく、スタッフ間のコミュニケーションも活発であり、ひとりひとりがモチベーション高く業務を遂行している。
- (2020年9月 HDIサポートセンター国際認定オーデイトレポートより抜粋)