

2026 年7月 29 日

各 位

三井住友信託銀行株式会社

**HDI-Japan「クオリティ格付け」「Web サポート格付け」における
最高評価「三つ星」獲得に関するお知らせ**

三井住友信託銀行株式会社(取締役社長:米山 学朋、以下「当社」)は、シンクサービス株式会社(代表取締役 CEO:山下 辰巳)が運営する HDI-Japan より、企業のコンタクトセンターや Web サイトでのサポート性をお客さまの視点から評価する HDI 格付ベンチマークにおいて、「クオリティ格付け」、「Web サポート格付け」の2分野で、昨年に続き最高評価となる「三つ星」を獲得しましたのでお知らせします。

対象部署	業務内容	調査種別
カスタマーサポート部	銀行業務全般	クオリティ Web サポート
確定拠出年金管理部	確定拠出年金	クオリティ



1. 目的・背景

三井住友トラストグループの各コンタクトセンターにおいて、お客さま視点に立った継続的な対応品質向上活動と客観的な対応品質レベルを示すため、2019 年度より HDI-Japan(※)へ国際標準に基づいて設定された評価基準に沿った格付け調査を依頼してきました。

2. 本件の概要

(1) クオリティ格付け

- HDI クオリティ格付けは、対応記録を専門審査員が顧客視点で確認し、電話の対応品質を評価します。
- 話し方中心の従来型評価と異なり、お客さまがどう感じたかを重視し、品質ばらつきの改善を目的としたお客さま視点の品質管理を支援します。

(2) Web サポート格付け

- スマートフォンやタブレットの普及により問合せ窓口と並ぶ重要なお客さま接点である Web サイトを評価します。

3. 当社の役割

当グループでは、パーパス「託された未来をひらく」のもと、すべてのお客さまのファイナンシャル・ウェルビーイングの実現に貢献し、人生 100 年時代のベストパートナーを目指していきます。

(※)HDI は、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。HDI-Japan は、HDI と同じコンセプトで 2001 年に設立されました。

以 上