

確定拠出年金コールセンターの「五つ星認証センター」認定について

三菱UFJ信託銀行株式会社の確定拠出年金コールセンターは、この度、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「2019 HDI 五つ星認証プログラム」において、モニタリング（コールセンター）・Web サポート（ウェブサイト）の 2 部門で最高評価である「五つ星認証センター」の認定を受けました。

「五つ星認証」は、今求められる真のビジネスに貢献できるセンターの証であり、顧客視点で卓越したサービスを提供している証である「三つ星格付け」に加えて、優れたセンター運営（人材マネジメント、業務プロセス、テクノロジー活用）を行っている証である「サポートセンター認証」に認定されたセンターに与えられるものです。

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、ご加入者さまに寄り添い、ご加入者さまの疑問や不安を解消することで事業主さまのサポートに努めて参ります。



【ご参考】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】

- どの担当者も礼儀正しく、前向きかつ協力的で素早く支援できている。
- 顧客の置かれた状況に応じた情報提供、理解度に配慮した質問をしており、高いプロ意識が感じられた。
(2019年4月 HDI モニタリング格付け結果より抜粋)

【Web サポート】

- 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 モニタリング格付け結果より抜粋)

【サポートセンター認証】

- 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 オーディト報告より抜粋)