

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「HDI 五つ星認証プログラム」において、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、加入者さまに寄り添い、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

【モニタリング部門】

「三つ星格付け」

- ◆サービス体制
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。
- ◆対応スキル
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)

「サポートセンター認証」

- ◆リーダーシップ
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。
- ◆方針と戦略
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 オーディット報告より抜粋)

クオリティ評価結果 (3.73/4.00)

