

2025 年 2 月 27 日

au フィナンシャルパートナー株式会社

「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」で最高ランクを獲得 ～営業コールセンターでの三つ星獲得～

au フィナンシャルパートナー株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：秋元 一臣）は、HDI-Japan が主催する 2024 年の「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」において、[au マネープラン相談](#)のご提案を行うコールセンターが、最高ランクの三つ星を獲得したことをお知らせします。

当社のコールセンターは、お客さまの「将来のお金に関する不安や疑問」に関する潜在的ニーズを掘り起こし、解決策をご提案する営業コールセンターですが、今回の評価では、単なるご案内にとどまらず、お客さまの目線に立った丁寧な対話姿勢が特に高く評価されました。

これからもお客さまに寄り添い、「お客さまに一番身近に感じてもらえる会社」として、すべてのひとにお金のあんしんと豊かな未来を届けてまいります。



■「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」について

「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」は、企業からの依頼に基づき行われる格付け調査です。格付け経験豊富な専門調査員が実際にコンタクトセンターに電話するなど顧客の視点で評価し、HDI の国際標準に基づき設定された基準に沿って三つ星から星なしの 4 段階評価で格付けされます。

HDI-Japan 審査員からの評価コメント
・顧客に関心を示しながら話をよく聞き、興味を持って質問を行い、親密な関係を築けている。会話を重ねながら距離を縮め、親身になり対応しており、顧客の警戒心を解いている。常に顧客の視点に立ち、寄り添いや共感を示しながら対応を進めており、顧客に安心感と信頼感を与えている。
・顧客の都合を最優先し、礼儀正しく丁寧に対応している。メリットをポジティブに伝えながら顧客のニーズに合わせた提案を行えている。
・寄り添いや共感を示しながら自然と距離を縮めている。心情を汲み取りながら個々のニーズに合わせて柔軟に対応している。
・顧客のペースを尊重し足並みをそろえ、臨機応変に進めている。責任感と熱意を持ちサポートしており、顧客が安心して問合せを終えている。

■ HDI-Japan について

<https://www.hdi-japan.com/>

（外部サイトに遷移します）

■「au マネープラン相談」とは

節約から資産形成に至るまで、お金のプロであるファイナンシャルプランナーに無料で相談ができるサービスです。

ご家庭の状況をあらわすキャッシュフロー表を作成し、一人ひとりのお客さまにあった人生設計を、お金のプロと一緒に検討することができます。

詳しくは、こちらをご覧ください。

[au マネープラン相談（家計見直し相談）](#) | [au フィナンシャルパートナー株式会社 \(au-financial.com\)](#)

au フィナンシャルグループの当社は、「すべてのひとに あんしんと 豊かな未来を」を基本コンセプトに、お客さまに寄り添い、お客さまの日常生活における決済・金融サービスをより身近にする「スマートマネー構想」を KDDI、au フィナンシャルホールディングスと共に推進しています。

今後も最適なお提案でお客さまの課題解決を推進できるサービスを提供し、“お客さまの一番身近なパートナー”として、お客さまやパートナー企業さまと共に、新しい体験価値を創造していきます。

■当社のサービス一覧

[サービス](#) | [au フィナンシャルパートナー株式会社 \(au-financial.com\)](#)

以 上