

2025 年 12 月 2 日

各 位

株式会社 SBI 新生銀行  
代表取締役社長 川島 克哉**HDI-Japan「問合せ窓口格付け」で初めての最高評価「三つ星」獲得のお知らせ**

株式会社 SBI 新生銀行(本社:東京都中央区、代表取締役社長:川島 克哉)は、HDI-Japan が 2025 年 11 月 6 日(木)に発表した、企業のコールセンターでの対応を評価する「問合せ窓口格付け」において、国内最高評価となる「三つ星」を初めて獲得しましたので、お知らせいたします。

**【HDI-Japan からの評価コメント】**

- 言葉遣いが丁寧で、顧客が伝えた用件をスムーズに解決しようとする姿勢が伝わる対応だった。
- 顧客に協力的なサービス体制が築かれている。
- 顧客のニーズや用件に関連して、電話やチャット、メールを問わずどのチャネルでも積極的に情報提供して手厚いサポートを受けることができた。

当行では、「顧客中心主義」の理念のもと、電話・チャット・メールなど多様なチャネルで質の高い対応を追求してまいりました。今回の三つ星は、こうした継続的な取り組みの成果と考えております。

当行は 2025 年 12 月 17 日に東京証券取引所プライム市場への新規上場を予定しております。この節目を新たな出発点とし、さらなる企業価値の向上と革新的なサービス提供に努めるとともに、より快適で信頼されるサポート体制の構築を目指してまいります。

※調査結果の詳細は、HDI-Japan のプレスリリースをご参照ください。

[https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press\\_release\\_251106.asp](https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_251106.asp)

**■ HDI-Japan について(www.HDI-Japan.com)**

HDI-Japan は、1989 年に設立された IT サポートサービス業界における世界最大のメンバーシップ団体 Help Desk Institute の日本団体です。

**■ HDI 格付けについて**

HDI 格付けベンチマークは、HDI の国際標準に基づく評価基準に沿って、一般ユーザと専門家が顧客の立場から評価を行うものです。格付けは「三つ星」から「星なし」までの 4 段階で、サービス体制・対応スキル・顧客満足度など複数の項目に基づいて判断されます。

以 上

お問い合わせ先

SBI新生銀行 サステナビリティ&コミュニケーション統括部  
報道機関のみなさま: [SBIShinsei\\_PR@sbishinseibank.co.jp](mailto:SBIShinsei_PR@sbishinseibank.co.jp)  
投資家のみなさま: [SBIShinsei\\_IR@sbishinseibank.co.jp](mailto:SBIShinsei_IR@sbishinseibank.co.jp)