

## NEWS RELEASE

2026年3月24日

各 位

三井住友カード株式会社

**三井住友カード ファイナンスサービスセンター、  
カードローンセンター・第二管理センターでHDI三つ星認証を取得**

三井住友カード株式会社（本社：東京都江東区、代表取締役 社長執行役員 CEO：大西 幸彦、以下：三井住友カード）は、2026年3月、HDI-Japan が主催するクオリティ格付け（センター評価：電話）において、ファイナンスサービスセンター、カードローンセンター・第二管理センターが HDI 三つ星認証を取得したことをお知らせいたします。



HDI 格付けベンチマーク「クオリティ格付け（センター評価：電話）」は、専門審査員により、対象企業のコールセンターが実施する電話応対を、HDI 国際標準に基づく評価基準に沿ってクオリティの 5 項目（サービス体制・コミュニケーション・対応スキル・プロセス/対応処理手順・困難な対応）について、顧客の視点から評価するものです。

ファイナンスサービスセンターは初、カードローンセンター・第二管理センターでは、2020 年以來、7 年連続の獲得となります。（2020 年～2023 年は旧株式会社 SMBC モビットとして認証獲得）

ファイナンスサービスセンターとカードローンセンター・第二管理センターの三つ星認証取得について、HDI-Japan より以下の評価をいただいております。

## 評価のポイント（一部抜粋）

- ・ 高い商品知識に裏付けされた全体的にレベルの高い対応である。
- ・ 顧客は誠実で信頼の置けるサポートを受けて問題を解決できたことに満足し終話している。
- ・ 優しい雰囲気や顧客は安心して言いづらいことも確認したり、依頼したりできる。
- ・ 担当者の親身に寄り添った対応により、顧客は安堵して感謝の言葉を伝えている。
- ・ 顧客の視点を大切にし、心配りの行き届いた対応で、安心感と満足感を提供している。

今後もお客さまとの接点を大切に、お客さまの立場に立った質の高いサービスをお届けするために、あらゆる面において改革・改善に努めてまいります。

#### ■「HDI-Japan」について

HDI（本部：アメリカ合衆国コロラド州）の日本における団体。HDI は 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あり、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。HDI は 1989 年に米国に設立され、現在のビジョンは「卓越したカスタマエクスペリエンスでビジネスを成功させる」ことです。また HDI は業界で最も成功している「HDI 国際年次カンファレンス」をカスタマサービス・テクニカルサポートプロフェッショナル向けに開催しています。HDI はそのメンバーを中心として運営を行い、どのベンダーからも中立で、人的ネットワークや情報共有を促進します。HDI は世界で 50,000 を超える会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に 100 の支部/地区会を有しています。

詳しくは <https://www.hdi-japan.com/default.asp> をご覧ください。

以 上