

NEWS RELEASE

2019 年 4 月 1 日

各 位

三井住友カード株式会社

**三井住友カード、HDI格付けベンチマーク「モニタリング」格付けにおいて、
2年連続で三つ星を獲得！**

三井住友カード株式会社（本社：東京都港区、社長：大西 幸彦、以下：三井住友カード）は、HDI-Japan^{※1}（運営会社：シンクサービス株式会社）が主催する HDI 格付けベンチマークの「モニタリング」格付けにおいて、最高評価の三つ星を 2 年連続で獲得いたしました。

HDI 格付けベンチマークは、HDI の定める国際基準に基づいて設定された評価基準（クオリティ評価^{※2}）に沿って、専門の審査員が企業の問合せ窓口のサポート内容を顧客視点で評価し、「三つ星」から「星なし」までの 4 段階で格付けするものです。

三井住友カードでは、お客さま視点でのサービス提供の取り組みを進めた結果、クレジットカード業界として初めて 2 年連続で三つ星を獲得いたしました。



三井住友カードの三つ星獲得について、HDI-Japan より以下の評価（抜粋）をいただいております。

- ・「すべての担当者から前向きで協力的な姿勢が伝わる。」
- ・「優しく話しかけ、顧客が相談しやすい雰囲気を作ることができている。」
- ・「言われたことだけでなく、考えられる他のことも積極的に申し出て、1 回の電話ですべて解決できている。」
- ・「顧客の話す流れやペースに合わせ、足並みをそろえて解決に向かっている。」

詳細につきましては、HDI-Japan のプレスリリースをご参照下さい。

https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_190401.asp

<参考：HDI 格付けベンチマークについて>

<https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/monitoring.asp>

三井住友カードは、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。

※1 「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。

<HDI-Japan ホームページ>

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

※2 「クオリティ評価」項目

- ①サービス体制
- ②コミュニケーション
- ③対応スキル
- ④プロセス/対応処理手順
- ⑤困難な対応

<上記評価5項目の詳細についてはこちら>

<https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/Benchbase.asp>

以 上