

NEWS RELEASE

各位

2021 年 3 月 22 日

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、 3年連続の三つ星を獲得！

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 3 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。

三井住友カードは顧客ロイヤリティ向上を目指し、CX（カスタマー・エクスペリエンス）を追求してまいりました。経営ビジョンである「お客さまに選ばれ、お客さまの決済をあらゆるシーンで支える“デジタル”＆“イノベーション”カンパニー」を目指しています。コールセンターにおいて、年々高まるお客さまの期待に応えるべく、おひとりおひとりに寄り添い、分かりやすい説明を心がける取り組みを継続した結果、3 年連続の三つ星獲得に至りました。



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。

- ・「高度なお客さま対応が求められる金融業界において、理解しやすいよう簡潔明瞭な説明ができています。」
- ・「顧客のためになることは積極的に情報提供し、one to one の顧客視点に立ったサポートである。」
- ・「大切な顧客として問合せに歓迎の気持ちを示しながら、質問に快く応じてくれる。」
- ・「心理的に距離を縮め、気を配りながら、顧客が相談しやすいような環境を作ってくれる。」

三井住友カードは、今後もお客さまとの接点を大切にし、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。

いいキャッシュレスが、いい毎日を作る。

Have a good Cashless.

※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。

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

※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

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

<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>

・本件に関する HDI-Japan のプレスリリースについて

https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_180323.asp

以 上