

NEWS RELEASE

各位

2021年5月19日

三井住友カード株式会社

三井住友カード、HDI格付ベンチマーク2021年【クレジットカード業界】において、 最高評価の三つ星を2部門で獲得

三井住友カード株式会社（本社：東京都江東区、社長：大西 幸彦、以下：三井住友カード）は、HDI-Japan[※]（本社：神奈川県川崎市、運営会社：シンクサービス株式会社、代表取締役：山下辰巳、以下：HDI）が主催する「Web サポート/問合せ窓口格付け」の2021年【クレジットカード業界】において、「問合せ窓口」、「Web サポート」の2部門で最高評価の三つ星を獲得いたしました。クレジットカード業界の調査において、2部門での三つ星獲得は三井住友カードが唯一の事例となります。



HDI 格付けベンチマーク「問合せ窓口」部門は、HDI により認定された専門審査員と、公募による一般消費者の審査員で構成されています。審査員が対象企業のコンタクトセンターに問い合わせをして、対応のクオリティとパフォーマンスを、HDI の国際標準に基づき設定された評価基準に沿って、お客さまの立場から評価するものです。「Web サポート」部門も同様に審査員が対象企業の Web サイトのサポート性を評価します。

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

評価のポイント

【問合せ窓口】

チャネルを問わず礼儀正しく丁寧に前向きな姿勢を感じる。どの担当者も顧客の話をよく聞き、会話の間合いをうまくとりながら、歩調を合わせてスムーズに進めている。顧客に不安や疑問が残らないよう分かりやすく説明し、安心感のあるサポートである。

【Web サポート】

カードごとの特徴やメリットなど理解しやすく、FAQ やチャットボット、動画解説などセルフヘルプ選択肢も豊富で利用しやすい。Web をうまく活用し解決に導いたり、メール対応でも適宜 URL の提供があったりとセンターと連携が図れている。

三井住友カードの取組

年々高まるお客さまのご要望に応えるべく、弊社コールセンターでは、電話や E メール、チャットサービスといった多様なサポート窓口の提供しており、各窓口でお客さま一人一人に寄り添い、丁寧で分かりやすい説明を心がける取り組みを実施しております。また、会員向け Web サービス「Vpass」においては、安心・安全で便利なキャッシュレスライフをお届けするため、操作性と見やすさにこだわり、拡充・改善してきました。

三井住友カードは顧客ロイヤルティ向上を目指し、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。

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。

※ 「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