

# NEWS RELEASE

2022年11月1日

各位

三井住友カード株式会社

## 三井住友カード、自動折り返し電話予約の受付開始 ～コールセンターサービスを更に便利に～

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：大西 幸彦、以下：三井住友カード）は、お客さまとコールセンターの更なる円滑なコミュニケーション実現のため、2022年11月より、自動折り返し電話予約を開始しますので、お知らせいたします。なお、お客さまの電話機操作による折り返し電話予約から、折り返し架電までの一連の業務を自動で行うサービスの実装は、国内初の取り組みとなります。

### ■ 今回の改定ポイント

#### ① お客さまの希望の日時に折り返しをする電話予約サービスの開始

コールセンターの混雑により、オペレータになかなかつながらない場合や、お客さまのご都合のよい時間帯を活用してお困りの問題を解決したい場合など、お客さまのご都合の良い日時<sup>※1</sup>をご指定いただくことで、折り返し電話予約が可能となるサービスを開始します<sup>※2</sup>。

※1 ご指定可能な日時は当日～2日後まで、時間は10:00～18:00となります

※2 順次導入ダイヤルを拡大してまいります

#### 《折り返し電話予約サービスの概要》

No.	内容
①	お客さまより、折り返し電話予約を承ります。
②	お客さまご指定のお時間に、ご指定の電話番号へ自動的に、折り返し電話を発信します。
③	通話開始時に、自動音声にてアナウンスを開始します。 (アナウンスのイメージ) 「三井住友カードです。予約をいただきましたので折り返しのお電話をいたしました。ご予約いただいたご本人さまにのみご案内可能です。ご本人さまで、このままオペレータと話す場合「1」を、ご本人さま以外、もしくは用件が解決済でこのまま終了する場合、「2」をご入力下さい」とアナウンスが流れます。
④	オペレータとお話する場合は、ダイヤルプッシュで「1」を押していただくことで、オペレータと接続されます。

② ご登録の携帯電話番号でお客様のカード番号を識別可能に

弊社にご登録いただいている携帯電話番号からのお電話であれば、お客様を識別し、自動音声上でのカード番号入力が不要となります。カードがお手元にない場合でも、お問い合わせが可能です。

(例：ご利用可能額のご照会の場合)

No.	変更前	変更後
①	自動音声にて、ご用件の確認フローへ	同左
②	カード番号の入力	カード番号の入力不要※3 (ご登録番号にて識別)
③	暗証番号の入力	誕生日の入力※4
④	自動音声にて、回答	同左

※3 弊社発行カードを複数枚保有されている場合、対象カード特定のため、手続きを行うカード番号下 4 桁を入力していただくケースがございます

※4 お手続きによっては、誕生日ではなく暗証番号の入力をしていただきます

今回、三井住友カードでは自動折り返し電話予約のサービスを開始するにあたり、コールセンターにおいて自動折り返し電話機能を導入いたしました。本サービスは、日本アバイヤ株式会社が提供する「SmartCB」、  
「Avaya Proactive Outreach Manager」のシステムを活用し、丸紅情報システムズ株式会社の協力のもと、実現いたしました。

日本アバイヤ株式会社 <https://www.avaya.com/jp/>

丸紅情報システムズ株式会社 <https://www.marubeni-sys.com/>

## ■ 各種お問い合わせ方法

三井住友カードでは、各サービスやご利用に関するお問い合わせ、ご質問にお答えできるよう、会員向けWEBサービス「Vpass」や、スマートフォンアプリ「Vpass アプリ」の機能拡張を進めております。「Vpass」や「Vpass アプリ」では、登録情報の照会や変更、お支払いに関する変更なども可能なメニューを取り揃えており、解決のためのメニューが見つからない場合には自動チャットがお客様のお手伝いをいたします。24 時間、好きなタイミングでご利用いただくことができますので「Vpass」「Vpass アプリ」も併せてご活用下さい。

Vpass はこちら <https://www.smbc-card.com/mem/vps/index.jsp>

Vpass アプリはこちら [http://vpass.jp/vapp\\_g/](http://vpass.jp/vapp_g/)

三井住友カードでは「お客様に選ばれ、お客様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、顧客ロイヤルティ向上のため、CX（カスタマー・エクスペリエンス）を追求してまいります。

以 上