

NEWS RELEASE

各位

2023年 7月 31日

三井住友カード株式会社

三井住友カード カードローンセンター、HDI五つ星認証を取得

三井住友カード株式会社（本社：東京都江東区、社長：大西 幸彦、以下：三井住友カード）は、2023年 7月、HDI-Japan が主催する五つ星認証プログラムにおいて、カードローンセンター※が HDI 五つ星認証を取得したことをお知らせいたします。

※認証監査時は SMBC モビット コールセンター（2023 年 7 月 1 日付で三井住友カードと合併）



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。

カードローンセンターは、2020 年以來、HDI 格付けベンチマークの「クオリティ格付け（センター評価：電話）」において最高評価である三つ星を 4 年連続獲得しています。

また、HDI 五つ星認証プログラムは、コールセンターの電話応対を評価する HDI 格付けベンチマークにおいて、三つ星を獲得した企業を対象に、顧客視点での卓越したサービスに加え、コールセンター運営や従業員のマネジメントなどを国際認定スタンダード基準に基づいて総合的に評価するものであり、今回を含めて 3 年連続の五つ星認証取得となります。

カードローンセンターの五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

- ・ センター長からスタッフまで組織全体を通して、センターの価値や重要性を理解しており、それぞれがその役割を担っている。スタッフは、業務遂行の価値を評価されることでの満足感を得ており、センター全体に協力と熱意を感じる。
- ・ メンバーの役割と責任が明確化され、センターとして高いレベルを保つ環境を作り出す様々なプログラムが動いている。

三井住友カードでは、国内キャッシュレス市場の成長とともに今後も拡大が見込まれる、「お客さまの決済に伴うファイナンスニーズ」に応える体制を構築していくとともに、商品やサービスの更なる強化を推進し、より多くのお客さまに安心してご利用いただけるよう取り組んでまいります。

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