

## NEWS RELEASE

2024年10月29日

各位

三井住友カード株式会社

## お客様の声サイトリニューアルのお知らせ

三井住友カード株式会社（代表取締役社長：大西 幸彦、以下「三井住友カード」）は、「お客様の声」に関連するサイトをリニューアルしましたので、お知らせいたします。

新しいサイトのコンセプトは、「みんなで創る、Have a good Cashless.」。三井住友カードのキャッシュレス戦略のキーメッセージである「Have a good Cashless.」をお客さまとともに創っていくという思いからこのテーマにいたしました。



三井住友カードでは、お客さまから寄せられるご意見・ご要望を「お客様の声」として、全社の課題として取り組み、商品・サービス・業務プロセスの品質改善に努めています。これまでの「お客様の声」サイトでは、お寄せいただいたお客様の声を商品・サービスの企画および改善に生かした事例を紹介する取り組みと、お客さまへのアンケートやインタビューを行う「Voice & Action」の2つの取り組みを行ってまいりました。

三井住友カードは2023年度新たに500万件のお申し込みをいただく等、近年、大変多くのお客さまにクレジットカードのご利用いただいています。これまで、お客さまから頂いたご意見・ご要望に真摯に向き合い、商品・サービスを改善した事例等の記事を掲載しておりましたが、今回のリニューアルでは、記事の中に「リアクションボタン」や「リクエストフォーム」をご用意し、お客さまと双方向にコミュニケーションが取れるよう改善いたしました。本サイトを通じ、今まで以上に「お客様の声」を頂戴し、お客さまお一人、お一人のニーズに合った価値の提供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.

【具体的なサイトイメージ】 ※画像は開発中のものですので、変更になる可能性があります。

## ① 最新の改善事例紹介

お客さまから頂いたご意見やご要望を実際に商品・サービスに活かした取り組み事例を掲載

### 最新の改善事例

お客さまからいただいた貴重な声が、さまざまな商品・サービスの改善につながっています

改善事例 2024年10月28日  
VポイントPayアプリの本人確認がスムーズにお手続きいただけるようになりました！

改善事例 2024年10月4日  
Vポイントに関するページを分かりやすく変更しました！

改善事例 2024年9月20日  
すぐチャン抽選進呈メールからの抽選参加方法が簡単になりました！

リアクションボタンを新設！  
SHARE  
ありがとうございます！  
いいね！  
イマイチ...

## ② 取り組み・活動紹介

お客さまの声に対する弊社の態勢や Customer First の意識醸成に向けた研修等各種取り組みを掲載

### 三井住友カードの取り組み・活動

Customer Firstを実現するため、社内ですさまざまな取り組みをしています

取り組み・活動 2024年10月28日  
声を活かすための全社態勢

取り組み・活動 2024年10月28日  
全部署にCustomer First推進担当者を配置

取り組み・活動 2024年10月28日  
Customer First実践に向けた取り組みの全社共有

すべての取り組み・活動を見る >

### ③ アンケート結果

お客さまにご協力頂いたアンケート調査の結果概要を掲載

## アンケート結果のご報告

.....

お客さまにご回答いただいたさまざまなアンケートの内容をご紹介します。ご協力に感謝いたします！



商品・サービスの企画・改善に向けてのアンケート結果

.....

アンケート結果 2024年10月28日

商品・サービスの企画・改善に向けてのアンケート結果

●

[過去のアンケート結果を見る >](#)

### ④ インタビューモニター募集

アンケートやインタビューへのご協力のご依頼を掲載



## インタビュー モニター募集

### Vpassのウェブサイトやアプリについて

より便利でお役に立てるサービスを目指し、インタビューにご協力いただける方を募集中

■ 2024/11/30まで ● オンライン ■ Vポイント3,000ポイント進呈

謝礼あり

## 募集中

>

お客様の声サイト：[https://www.smbc-card.com/customer\\_voice/index.jsp](https://www.smbc-card.com/customer_voice/index.jsp)

今後も、三井住友カードをより身近に感じていただけるよう、また、よりわかりやすく、より一層ご満足いただけるようなサイトを運営してまいりますので、ぜひ、皆さまからの「声」をお待ちしています。

以 上