

NEWS RELEASE

各位

2025 年 3 月 27 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（SMBCモビット）、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、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（SMBC モビット）が HDI 五つ星認証を取得したことをお知らせいたします。



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（SMBC モビット）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 6 年連続獲得しています。（2020 年～2023 年は旧 SMBC モビット株式会社として認証獲得。）

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 5 年連続の五つ星認証取得となります。

カードローン（SMBC モビット）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

- ・ 顧客に対して礼節を重んじた対応を行い、相手が納得するまで責任をもって対応している。
- ・ 穏やかで明るい雰囲気できちんと話し、安心して何でも相談できる。
- ・ 顧客の心理的ニーズに目を向け、相手の気持ちに寄り添い、要望に沿った対応をしている。
- ・ 顧客との関係を構築するまでの時間が短く、早い段階で顧客が心を開き、その後の交渉がスムーズに進んでいる。

いいキャッシュレスが、いい毎日を作る。

Have a good Cashless.

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