

2022年5月11日
イオンクレジットサービス株式会社

HDI 格付ベンチマーク 2022 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

イオンクレジットサービス株式会社（代表取締役社長：藤田健二、以下、当社）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2022年【クレジットカード業界】において、「Web サポート」、「問合せ窓口」の2部門で最高評価の三つ星を獲得いたしました。



HDI 格付けベンチマークは、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般ユーザと専門家が顧客の立場から評価し、三つ星～星なしの4段階で格付けするものです。

この度、イオンクレジットサービスの Web サポート、問合せ窓口において、イオンが大切にしている「お客さま第一」が実践され、質の高いサービスに取り組んでいることが評価されました。当社の三つ星獲得について、HDI より以下の評価（抜粋）をいただいております。

【Web サポート★★★★】

- ・疑問が生じた際にチャットボットや有人チャットをすぐに活用できる。
- ・センターの担当者は Web コンテンツを示しながら、こちらのニーズに合ったカードの特徴を説明してくれるので安心して利用できる。

【問合せ窓口★★★★】

- ・電話およびチャットの担当者は Web サイトや各種サービスに精通しており、礼儀正しく丁寧にサポートしてくれる。
- ・こちらが何に困っているのかニーズを聞き出し、意向をくみ取って寄り添った対応をしてくれる。
- ・カードの即時発行の際に手続き完了までしっかりと支援してくれ、契約後のサポートにも期待が持てる。

当社は今後も「お客さま第一」を実践し、お客さまのご期待に応えられるよう、より一層の品質向上に努めてまいります。

【ご参考】

1. HDI について

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ています。

2. HDI-Japan について

HDI-Japan は日本のサポートサービス業界の要請に応じて、世界の HDI と同じコンセプトで 2001 年に設立されました。

3. HDI-Japan ニュースリリースについて

https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_220509.asp

以上