

2023年5月10日  
イオンフィナンシャルサービス株式会社  
イオンクレジットサービス株式会社

## HDI 格付けベンチマーク 2023 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年連続2部門で獲得

イオンフィナンシャルサービス株式会社（代表取締役社長：藤田健二）の子会社である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（運営会社：シンクサービス株式会社、代表取締役 CEO：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2023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2年連続最高評価の三つ星を獲得いたしました。なお、本年度において2部門での三つ星獲得は当社のみとなります。



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、一般ユーザと専門審査員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。

審査では「電話もチャットも担当者の言葉遣いは礼儀正しく、顧客に敬意を払って対応をしている。回答は簡潔で分かりやすい。質問には的確に回答してくれており納得できる」といった評価（抜粋）をいただき、イオンが大切にしている「お客さま第一」を実践し、質の高いサービスの提供に取り組んでいることが結果につながりました。

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\\_230510.asp](https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_230510.asp)

以上