

2024年7月9日
イオンフィナンシャルサービス株式会社

HDI 格付けベンチマーク 2024 年【クレジットカード業界】において 最高評価の三つ星を3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、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2024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3年連続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、一般ユーザと専門審査員が顧客の立場から評価し、三つ星～星なし4段階で格付けするものです。

審査では「非常にテンポのよい対応で、スピーディかつ親身なサポートである。顧客を優先した対応で、礼儀正しく、手際もよく、速やかに問題を解決し、寄り添いながら的確に案内している。状況をきちんと把握したうえで必要な情報を過不足なく伝えてくれる。Web ページは、シンプルで見やすく、案内も顧客の言葉で書かれているので自然と理解しやすい」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_240704_2.asp

以上