

2025年5月9日  
イオンフィナンシャルサービス株式会社

## クレジットカード業界で4年連続最高評価！ HDI 格付けベンチマーク2025年で三つ星を2部門で獲得

イオンフィナンシャルサービス株式会社（代表取締役会長兼社長：白川 俊介、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 HDI 格付けベンチマークの2025年【クレジットカード業界】の公開格付け調査において、「Web サポート格付け」、「問合せ窓口格付け」の2部門で4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、一般ユーザー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「とても協力的で丁寧な言葉遣いと顧客を尊重する姿勢であり、顧客のペースに合わせた対応で顧客はストレスなく支援を受けられ、テキスト対応も分かりやすく理解しやすい。担当者は積極的に話を聞き、最適な案内と丁寧な説明で信頼感を与えるプロらしい対応を提供できている。Web ページは、知りたい内容に関しても視覚的にも迷うことなく探すことができ使いやすい。解決の選択肢も豊富でカテゴリ分けや動画などが充実しており、セルフヘルプを活用しやすい。」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\\_250509.asp](https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_250509.asp)

以上



# イオンフィナンシャルサービス