

2020年3月25日
三井住友トラストクラブ株式会社

三井住友トラストクラブのコールセンター
HDI 格付けベンチマーク「モニタリング」で「三つ星」を獲得



このたび、ダイナースクラブカード、TRUST CLUB カードを発行する三井住友トラストクラブ株式会社（本社：東京都中央区 / 代表取締役社長：五十嵐 幸司）（以下、当社といいます。）は、「HDI-Japan」（※）が主催する2019年 HDI 格付けベンチマーク「モニタリング」の部門において、最高評価である「三つ星」を獲得しました。

HDI 格付けベンチマークとは、世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体 HDI の国際基準に基づき設定された評価基準に沿って、審査員が顧客の視点で評価し、三つ星から星なしの4段階で格付けするものです。

今回、当社コールセンターが三つ星を獲得したモニタリング部門は、審査員が実際の顧客との対応を録音した通話を聞き、サービス体制、コミュニケーション等5項目について評価、「顧客がどう感じているか」が評価の重要な視点となります。

当社コールセンターの三つ星獲得について、HDI-Japan から以下の評価（抜粋）をいただいております。

- ・「敬意を払い積極的な支援ができています」
- ・「顧客をサポートしようという前向きな姿勢が十分に伝わり、積極的に質問をして不明点をのこさないようにしている」
- ・「傾聴姿勢がよく、些細なことでも気軽に質問することができる。顧客が話しやすい接し方ができています」
- ・「質問に回答した後は、必ず疑問点がないかをよく確認するなど進んだ支援ができています。敬意や共感を示して距離を縮め、聞かれたことに完結に答えた上でプラスアルファの有益な情報も提供し、心理的ニーズもビジネスニーズも満たしている」

今後も、カードメンバーの皆様の豊かな人生づくりのパートナーとして、「さすがダイナースクラブ」「さすが TRUST CLUB カード」と言われるように、きめこまやかな接客を心がけ、こだわりのあるサービスを磨き上げてお客様にご提供してまいります。

※ 「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。

<HDI-Japan ホームページ>

<https://www.hdi-japan.com/default.asp>

本件に関するお問い合わせ：

三井住友トラストクラブ 広報室

03-6770-2630