

【NEWS RELEASE】

2020年8月31日

各 位

株式会社 SMBC モビット

業界初、HDI 格付けベンチマーク「クオリティ」格付けで三つ星を獲得

株式会社 SMBC モビット（代表取締役社長：中辻 信之、以下「SMBC モビット」）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）が主催する HDI 格付けベンチマークの「クオリティ」格付けにおいて、最高評価の三つ星を、獲得いたしました。



SMBC モビットのお問い合わせ窓口（モビットコールセンター）の対応が、「お客さまに対して礼儀正しく、十分に敬意を感じる」「お客さまの話をよく聞き、状況の把握が素早く、困り事に最善の方法を速やかに提示してくれる」と、高い評価をいただきました。

SMBC モビットは、今後もより多くのお客さまに選んでいただけるように、便利で安心してご利用いただけるサービスの提供に努めて参ります。

◎ 本件に関する HDI-Japan のプレスリリースについて

https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_200831.asp

■ HDI 格付けベンチマークについて

HDI 格付けベンチマークは、HDI の定める国際基準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員がお客さまの視点で評価し、「三つ星」から「星なし」までの 4 段階で格付けするものです。三つ星を獲得するには、各評価項目（平均）において 4 点満点のうち 3.5 点以上というとても高い評価が求められます。また「クオリティ」格付けは、電話対応等について「サービス体制」・「コミュニケーション」・「対応スキル」・「プロセス/対応処理手順」・「困難な対応」の 5 項目で評価し、「お客さまがどう感じているのか」を最も重視するものです。

以 上