

## 【NEWS RELEASE】

2021年8月2日

各 位

株式会社 SMBC モビット

2年連続、HDI 格付けベンチマーク「対応記録/クオリティ格付け  
(センター評価：電話)」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「対応記録/クオリティ格付け（センター評価：電話）」において、最高評価の三つ星を獲得いたしました。消費者金融業界において、SMBC モビットが唯一2年連続で三つ星に認証されております。



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まいります。

## ◎ 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\\_210802.asp](https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_210802.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「対応記録/クオリティ格付け（センター評価：電話）」は、電話対応について「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