

【NEWS RELEASE】

2022年7月28日

各 位

株式会社 SMBC モビット

HDI 格付けベンチマーク「クオリティ格付け」で最高評価（三つ星）を3年連続獲得

株式会社 SMBC モビット（代表取締役社長：高橋 照正、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（センター評価：電話）」において、最高評価である三つ星を3年連続で獲得いたしました。

また、三つ星獲得企業を対象とした、コールセンター運営等を総合的に評価する「HDI 五つ星認証プログラム」においても、五つ星認証を昨年に続き取得いたしました。



SMBC モビットは、今後もより多くのお客さまに選ばれるために、お客さまに寄り添った対応を通じて、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_220728.asp

■ 「クオリティ格付け（センター評価：電話）」について

「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「お客さまがどう感じているか」を最も重視し、「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項目で評価するものです。

最高評価である三つ星を獲得するには、各評価項目（平均）4点満点のうち3.5点以上という高い評価が求められます。この評価は、HDI の定める国際標準に基づいた評価基準に沿って、審査員がお客さま視点で評価し、HDI 格付けベンチマーク格付けとして公開されます。

■ HDI 五つ星認証プログラムについて

HDI 五つ星認証プログラムは、コールセンターのお客さま対応を評価する「HDI 格付けベンチマーク」において三つ星を獲得した企業を対象に、お客さま視点での卓越したサービスに加え、コールセンター運営等について、国際認定スタンダード基準に基づき総合的に評価するものです。

以 上