

【NEWS RELEASE】

2026年4月22日

各 位

SMBCコンシューマーファイナンス株式会社

**HDI 格付けベンチマーク「クオリティ格付け(センター評価：電話)」にて
最高評価「三つ星」を獲得**

SMBCコンシューマーファイナンス株式会社（代表取締役社長：高橋照正、以下当社）の国内2拠点（東京・大阪）にあるお客様サービスセンターは、HDI-Japan 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、最高評価となる「三つ星」を獲得いたしました。



HDI 格付けベンチマーク「クオリティ格付け (センター評価：電話)」は、専門審査員がお客さまとの電話対応において、HDI が定める国際基準に基づいた評価基準に沿って行われます。評価項目は、クオリティの5項目（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）で構成されています。

HDI-Japan 専門審査員からは、当社のお客様サービスセンターが「お客さま一人ひとりに寄り添い、思いやりのある対応で安心感を与えている」、「分かりやすい説明を行い、代替案を提供しながらお客さまのペースに合わせてリードしている」、「優しい話し方や柔らかな言葉づかいにより、お客さまが安心して問い合わせを終えられる」とのコメントをいただきました。

■HDI 格付けベンチマーク 調査概要

- ・調査時期 : 2025年12月
- ・調査方法 : HDI 格付け審査員による評価
- ・評価基準 : クオリティの5項目ごとに4点～1点で評価
- ・格付け基準 : 上記5項目の平均が三つ星 (3.5点以上)、二つ星 (2.5点以上)、一つ星 (1.5点以上)、星なし (1.5点未満)

当社は今後も、お客さまにより高い対応品質を提供し、お客さまの期待を超える顧客体験価値の向上に取り組んでまいります。

(参考)

■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 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 を超えるメンバーを有し、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 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。なお HDI-Japan はシンクサービス株式会社（本社：川崎市）により運営されています。

以 上

【本件に関するお問い合わせ先】

SMB C コンシューマーファイナンス 広報室 : 03-6887-1274