

2026年5月18日

報道関係各位

GMO ペイメントゲートウェイ株式会社

GMO-PG、HDI 格付けベンチマーク 「クオリティ格付け（マルチチャネル）」で最高評価の「三つ星」を獲得 ～2018年以降8回目の取得、高品質なサポート体制が引き続き高く評価～

GMO インターネットグループの GMO ペイメントゲートウェイ株式会社（代表取締役社長：相浦 一成 以下、GMO-PG）は、HDI-Japan（運営：シンクサービス株式会社）が実施する HDI 格付けベンチマークの「クオリティ格付け（マルチチャネル）」において、最高評価の「三つ星」を獲得しました。今回で 2018 年以降、8 回目の取得となります。

GMO-PG では、加盟店様への安心感と満足度向上を目的として、センター運営・体制を 2 年ごとに評価する「HDI サポートセンター国際認定（七つ星）」と、対応品質を定点評価する「クオリティ格付け（三つ星）」を組み合わせた品質マネジメントを行っており、2025 年には国際認定（七つ星）を継続更新しています。これらの国際的な評価に裏付けられた体制と確かな対応品質のもと、高水準のサポートを安定的に提供しています。

GMO PAYMENT GATEWAY



2018年以降8回目の取得、
高品質なサポート体制が引き続き高く評価

【背景と概要】

近年、カスタマーサポートの現場においても生成 AI やチャットボットの活用が進み、定型なお問い合わせ対応の自動化が進む一方で、オペレーターには迅速な対応に加え、より複雑かつ高度なお問い合わせへの対応が求められています。

こうした中、GMO-PG のカスタマーサポートは、「お問い合わせに回答するのみならず、加盟店様の成長をサポートする」という姿勢のもと、対応品質の向上とサービス環境の整備に取り組んでいます。

HDI 格付けベンチマーク「クオリティ格付け」においては、2018 年から 2021 年までは電話対応部門で、2022 年以降はマルチチャネル（電話・メール・チャット）へと評価領域を拡大しながら「三つ星」を獲得しています。また、センター運営体制についても、2019 年・2021 年に「HDI 五つ星認証」、2023 年には決済代行業界で初めて「HDI サポートセンター国際認定（七つ星）」の認定を受けました^(※1)。個別対応の品質とセンター運営体制の両面から、外部機関の評価を積み重ねてまいりました。

今回のマルチチャネルにおける「三つ星」獲得は、こうした品質マネジメントのもとで、高水準のサポートを安定的に提供できていることが改めて示された成果と認識しています。

GMO-PG の強みは、電話・メール・チャットといった複数のチャネルにおいて、一貫した品質でサポートを提供できる点にあります。チャネルごとに対応品質に差が生じやすい中、すべての顧客接点において安定した対応を実現していることが、今回の評価にもつながっています。

今後も GMO-PG は、加盟店様に安心してご利用いただけるサポート体制の強化に努めてまいります。

(※1) 2023 年 6 月 27 日発表「決済代行業界初、『HDI サポートセンター国際認定（七つ星認定）』を獲得」

URL : <https://www.gmo-pg.com/news/press/gmo-paymentgateway/2023/0627.html>

【審査員からのコメント】

- ・誠実な姿勢で最後まで責任を持ち顧客に向き合い、問合せした価値を実感できるサポートを提供している。
- ・明確でわかりやすい説明と前向きな姿勢で安心感を与え、スムーズに解決へ導くプロフェッショナルな対応である。
- ・トーンや言葉遣いで親しみやすい雰囲気を作り、安心感を提供している。
- ・常に顧客の視点に立ち、親身に寄り添いながら距離を縮めている。

【HDI 格付けベンチマークについて】

HDI 格付けベンチマークとは、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、HDI の審査員が顧客視点で評価を行い、三つ星・二つ星・一つ星・星なしの 4 段階で格付けを行うものです。

「クオリティ格付け（マルチチャネル）」は、顧客が製品やサービスを購入・導入した後のアフターサービスとしてのサポートを評価するものであり、録音された顧客対応の通話記録や、メール・チャットの送信記録を基に、以下の 5 つの項目でクオリティが評価されます。

- ・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

HDI 格付けベンチマークの詳細は、HDI-Japan のホームページをご覧ください。

URL : https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/about_Bench.asp

【GMO ペイメントゲートウェイ株式会社について】

オンライン化・キャッシュレス化・DXなどを支援する決済を起点としたサービスを提供する PSP (Payment Service Provider/決済サービスプロバイダー) です。年間決済処理金額は 23 兆円を超えており、オンライン総合決済サービスは EC 事業者や NHK・国税庁等の公的機関など 15 万店舗以上の加盟店に導入されています。

決済業界のリーディングカンパニーとして、オンライン総合決済サービス、対面領域での決済サービス、後払い・BNPL (Buy Now Pay Later)、金融機関・事業会社への BaaS 支援、海外の先端 FinTech 企業への戦略的投融資、AI 活用を前提とした次世代決済プラットフォームの構築など、決済・金融技術で社会イノベーションを牽引し、持続可能な社会の実現と社会の進歩発展に貢献してまいります。(2026 年 3 月末時点、連結数値)

以上

【報道関係お問い合わせ先】

- GMO ペイメントゲートウェイ株式会社
企業価値創造戦略統括本部 広報部
TEL : 03-3464-0182
お問い合わせ :
<https://contact.gmo-pg.com/m?f=767>

【サービスに関するお問い合わせ先】

- GMO ペイメントゲートウェイ株式会社
イノベーション・パートナーズ本部
TEL : 03-3464-2323
お問い合わせ :
<https://contact.gmo-pg.com/m?f=790>

- GMO インターネットグループ株式会社
グループ広報部 PR チーム 新野
TEL : 03-5456-2695
お問い合わせ : <https://group.gmo/contact/press-inquiries/>

【GMO ペイメントゲートウェイ株式会社】 (URL : <https://www.gmo-pg.com/>)

会 社 名	GMO ペイメントゲートウェイ株式会社 (東証プライム市場 証券コード: 3769)
所 在 地	東京都渋谷区道玄坂 1 丁目 2 番 3 号 渋谷フクラス
代 表 者	代表取締役社長 相浦 一成
事 業 内 容	■総合的な決済関連サービス及び金融関連サービス
資 本 金	133 億 23 百万円

【GMO インターネットグループ株式会社】 (URL : <https://group.gmo/>)

会 社 名	GMO インターネットグループ株式会社 (東証プライム市場 証券コード: 9449)
所 在 地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代 表 者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿
事 業 内 容	持株会社 (グループ経営機能) ■グループの事業内容 インターネットインフラ事業 インターネットセキュリティ事業 インターネット広告・メディア事業 インターネット金融事業 暗号資産事業
資 本 金	50 億円

Copyright (C) 2026 GMO Payment Gateway, Inc. All Rights Reserved.