

2021 年 11 月 9 日

報道関係各位

GMO ペイメントゲートウェイ株式会社

決済代行業界で唯一 HDI の「五つ星認証」を取得する GMO-PG、 2 回連続の取得を達成

～保険・証券・大手メーカーも取得するカスタマーサポート運営体制等を評価する認証制度～

GMO インターネットグループにおいて、総合的な決済関連サービス及び金融関連サービスを展開する GMO ペイメントゲートウェイ株式会社（東証一部：証券コード 3769、代表取締役社長：相浦 一成 以下、GMO-PG）は、世界最大の IT サポートサービス業界のメンバーシップ団体である HDI と同じコンセプトで設立された、HDI-Japan（運営：シンクサービス株式会社）が主催する「HDI 五つ星認証プログラム」において、2 年ごとに行われる認定更新監査を受け、2019 年に続き 2 回連続「五つ星認証」を取得いたしました。なお GMO-PG は、決済代行業界において唯一「五つ星認証」を取得しています。

「HDI 五つ星認証プログラム」は、サポートセンターの運営や従業員のマネジメント等を総合的に評価する認証制度です。顧客視点で卓越したサービスを提供している「HDI 格付けベンチマーク」で三つ星を取得し、さらに「五つ星認証」を取得した企業のみ「五つ星認証取得センター」と称されます。

今回の取得では、「積極的にサービス拡充に関与するリーダーシップ」、「充実した各種プロセスと手順」、「従業員管理」等を評価いただきました。



【概要】

GMO-PG では、EC 事業者をはじめ国税庁や東京都等の公的機関など 10 万店舗以上（2021 年 6 月末現在）の加盟店に総合決済関連サービス等を提供しています。カスタマーサポートにおいては、お問い合わせへの回答にとどまらず、加盟店の成長を支えるパートナーとなるべく、加盟店の潜在ニーズを捉え、最適な運用方法・サービス・オプションの案内に努めています。

そのような中 GMO-PG は、HDI-Japan 主催のアフターサービスとしてのサポートを評価する「HDI 格付けベンチマーク」の「クオリティ格付け」において、2018 年以降 4 年連続で最高評価の三つ星を取得しているほか、2 年ごとに行われる認定更新監査を受け、2019 年に決済代行業界で初めて「五つ星認証」を取得しています。

GMO-PG では、加盟店に対する直接的なサポート対応の品質向上に努めるとともに、高品質のサポートを提供できるよう、企業のビジネス拡大やお客様の変化に応えるための積極的なサービス拡充や、各種対応プロセスの見直しといった、サポート運営体制の強化を継続的に取り組んでおり、このたび 2019 年に続き「五つ星認証」を取得しました。

今後も加盟店の期待に応え、高品質なサポートを提供できるよう努めてまいります。

【「HDI 五つ星認証プログラム」について】

(URL : <https://www.hdi-japan.com/hdi/BestPr/5stars.asp>)

「HDI 五つ星認証プログラム」とは、サポートセンターの運営や従業員のマネジメント等を総合的に評価する認証制度です。HDI 認定オーディタ（監査官）が、HDI サポートセンター国際認定（SCC）スタンダードに基づき、「リーダーシップ」「方針と戦略」「従業員管理」「サポート資源」「プロセスと手順」の 5 つの効果的要因を 55 項目の観点から現地監査し、一定の基準をクリアすると認証を取得することができます。この認証取得により、サポートサービスの優秀性に加え、サポート業界のリーダーとして認められたこととなります。これまで、保険会社、証券会社、大手メーカーなど、日本国内を代表する企業が「五つ星認証」を取得しています。

「HDI 五つ星認証プログラム」の取得企業一覧については、HDI-Japan のホームページをご覧ください。

URL : <https://www.hdi-japan.com/hdi/BestPr/5starscenter.asp>

【GMO ペイメントゲートウェイ株式会社について】

ネットショップなどのオンライン事業者、NHK、国税庁や東京都等の公的機関など 10 万店舗以上の加盟店に、総合的な決済関連サービス及び金融関連サービスを提供しています。

決済サービスを中心に、加盟店の成長に資する付加価値サービス、金融技術を活用した決済手段や資金ニーズに対応するサービスを提供し、年間連結決済処理金額は 7.4 兆円を超えています。（2021 年 6 月末現在）決済業界のリーディングカンパニーとして、キャッシュレスや DX を進める事業会社や金融機関に対して、各種決済・金融関連のソリューションやプラットフォームの提供、決済インフラの構築などを行っています。また、海外での決済関連サービス展開や海外の先端 FinTech 企業への戦略的投融資などグローバル展開も進めています。

今後も新たなイノベーションを牽引し、安全性が高く便利な決済プロセスのインフラになることを目指してまいります。

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・UX 部
お問い合わせフォーム
<https://contact.gmo-pg.com/m?f=767>
- GMO インターネット株式会社
グループコミュニケーション部 広報担当 松井
TEL : 03-5456-2695 E-mail : pr@gmo.jp

【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 E-mail : info@gmo-pg.com

【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 （東証第一部 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（2021 年 6 月末現在）

【GMO インターネット株式会社】（URL : <https://www.gmo.jp/>）

会 社 名	GMO インターネット株式会社 （東証第一部 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	代表取締役会長兼社長・グループ代表 熊谷 正寿
事 業 内 容	■インターネットインフラ事業 ■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) 2021 GMO Payment Gateway, Inc. All Rights Reserved.