

2022年4月26日

報道関係各位

GMO ペイメントゲートウェイ株式会社

**決済代行会社で初めて、カスタマーサポート対応の
「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
～5年連続の三つ星受賞は業界初～**

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（東証プライム：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 格付けベンチマークの「クオリティ格付け」において、最高評価である三つ星を 5 年連続で獲得いたしました。

5 年連続での三つ星獲得と、この度の電話・メール・チャットツール全ての対応におけるマルチチャネルでの評価は、それぞれ決済代行業界では初となります。

GMO-PG 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「HDI 五つ星認証プログラム」においても 2 回連続で五つ星認証を獲得しており、今後も高品質なサポートを提供できるよう努めてまいります。

**【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 12 月末現在、連結数値）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、2018 年より「HDI 格付けベンチマーク」のアフターサービスとしてのサポートを評価する「クオリティ格付け」において最高評価の三つ星を獲得しており、このたび 5 年連続での三つ星獲得を達成しました。今回の三つ星は、従来の電話対応に加え、メール・チャットツールを含むマルチチャ

ネルでの評価となり、マルチチャネルでの三つ星獲得は決済代行業界初となります。審査員からは「顧客へ敬意を払い、どのチャネルも礼儀正しい。積極的に問題解決に取り組む姿勢が表れている。」「知識が豊富で経験を感じるプロらしい対応である。」「顧客の状況を鑑みて、関連情報を提供しており一体感がある。」といった点を評価いただきました。

なお、GMO-PG は 2019 年と 2021 年に、2 年ごとに認定更新監査を受ける「HDI 五つ星認証プログラム」において五つ星認証も獲得しており、サポートサービスの優秀性に加え、サポートセンターの運営や従業員のマネジメント等においても評価されています。

【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。

この度 GMO-PG が三つ星を獲得した「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。

①サービス体制	②コミュニケーション	③対応スキル
④プロセス/対応処理手順	⑤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】

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、年間決済処理金額は 8 兆円を超えています。(2021 年 12 月末現在、連結数値)

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、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。

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
TEL : 03-3464-0182
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（東証プライム 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（東証プライム 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	■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) 2022 GMO Payment Gateway, Inc. All Rights Reserved.