

2019年6月11日

報道関係各位

GMO ペイメントゲートウェイ株式会社

カスタマーサポート対応で2年連続最高評価 ～HDI 格付けベンチマーク「モニタリング」で三つ星獲得～

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 格付けベンチマークの「モニタリング」格付けにおいて、最高評価である三つ星を2年連続で獲得いたしました。

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し、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。

格付けの調査で GMO-PG のカスタマーサポートは、昨年に引き続き、「加盟店（顧客）を第一とする姿勢の徹底」を特にご評価いただき、加えて今回は「臨機応変かつ的確な対応による信頼性の高さ」という点もご評価いただきました。

また、審査員から以下のようなコメントをいただきました。

- ・どの担当者も協力的で積極的にサポートしており、利用いただいていることへの敬意もしっかりと示すことができている。
- ・説明や質問は分かりやすく、顧客に合わせて工夫できているので、高い信頼を得られる対応となっている。
- ・大きな共感は求められていなくても、顧客の気持ちを察した寄り添いや、きめ細やかな心遣いがあり安心できる。
- ・顧客の進め方を大事にし、リーダーシップを回りスムーズに進められているので、一体感を築けている。

この度の2年連続の受賞は、モニタリング強化をはじめとする品質向上に向けた取り組みを継続的に進めてきた結果と考えており、今後も GMO-PG は加盟店の成長を支えるパートナーとしてのカスタマーサポートを目指し、多くの加盟店のお役に立ち、更に信頼される存在となるべく、サポート体制の改善・強化に努めてまいります。



【GMO-PG のカスタマーサポートの取り組みについて】

EC 事業者をはじめ国税庁や東京都等の公的機関など 13 万 3,199 店舗^(※)の加盟店に総合決済サービス等を提供している GMO-PG において、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、加盟店の成長を支える存在になるべく、加盟店の潜在ニーズを捉え、最適な運用方法・サービス・オプションをご案内できるように努めております。また、技術的な課題も対応できるよう専門知識を持った人員を配置し、加盟店のみならず、サービス導入をご検討中の事業者のサポートも積極的に行っております。

(※) GMO-PG グループ 2019 年 3 月末現在

【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「モニタリング」格付けは、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】

GMO-PG は、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 13 万 3,199 店舗（GMO-PG グループ 2019 年 3 月末現在）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を提供し、年間決済処理金額は 3 兆円を超えています。

決済業界のリーディングカンパニーとして、日本のキャッシュレス化に貢献するべく、金融機関向けのソリューション提供、後払い決済・レンディングといった Fintech サービスの提供、IoT をはじめとする対面分野での決済事業など事業領域を拡大しています。また、海外での決済・金融関連サービスの提供、海外企業との資本業務提携などグローバル展開も進めています。

GMO-PG は、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。

【関連 URL】

- ・ GMO-PG コーポレートサイト URL : <https://corp.gmo-pg.com/>
- ・ GMO-PG サービスサイト URL : <https://www.gmo-pg.com/>

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
TEL : 03-3464-0182 FAX : 03-3464-2387
E-mail : pr@gmo-pg.com

- 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 石井・蕪木
TEL : 03-5456-2695 E-mail : pr@gmo.jp

【本件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 FAX : 03-3464-2477
E-mail : info@gmo-pg.com

【GMO ペイメントゲートウェイ株式会社】 (URL : <https://corp.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14番6号 ヒューマックス渋谷ビル
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	47億12百万円

【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	<table border="0"> <tr> <td>■インターネットインフラ事業</td> <td>■インターネット広告・メディア事業</td> </tr> <tr> <td>■インターネット金融事業</td> <td>■仮想通貨事業</td> </tr> </table>	■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	■仮想通貨事業
■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	■仮想通貨事業				
資 本 金	50億円				

Copyright (C) 2019 GMO Payment Gateway, Inc. All Rights Reserved.