

2023年6月27日

報道関係各位

GMO ペイメントゲートウェイ株式会社

決済代行業界初、「HDI サポートセンター国際認定(七つ星認定)」を獲得

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（東証プライム市場：証券コード 3769、代表取締役社長：相浦 一成 以下、GMO-PG）は、IT サポートサービスにおける世界最大の国際機関 HDI の日本組織 HDI-Japan（運営：シンクサービス株式会社）より、優れたサポートセンターの最高峰であることを証明する「HDI サポートセンター国際認定(七つ星認定)」を決済代行業界で初めて獲得しました。また、HDI 格付けベンチマーク「クオリティ格付け」において、最高評価となる三つ星を 6 年連続で獲得いたしました。

決済代行業界初



GMO PAYMENT GATEWAY

【背景と概要】

GMO-PG では、EC 事業者をはじめ NHK・国税庁等の公的機関など 15 万店舗以上^(※1) の加盟店にオンライン総合決済サービスを提供しています。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 が推進する HDI 格付けベンチマーク「クオリティ格付け」において 2018 年より最高評価の三つ星を 6 年連続で獲得^(※2) し、2 年ごとに認定更新監査を受ける五つ星認証も 2019 年と 2021 年に獲得しています。

そしてこのたび、決済代行業界で初めて、優れたサポートセンターの最高峰であることを証明する「HDI サポートセンター国際認定(七つ星認定)」を獲得しました。

本認定において、GMO-PG は、HDI 国際認定オーディタ(監査官)による監査で設定された合格点をクリアし、監査官からは「企業のビジネス拡大や顧客のニーズの多様化に対応し、業界をリードするサービス拡充に関与され、ビジネス貢献する熱意がある。」「リクエスト対応処理に関する各種プロセスが非常に充実している。」などの評価をいただきました。

(※1) 2023 年 3 月末現在、連結数値

(※2) 2022 年から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

【HDI サポートセンター国際認定プログラムについて】

HDI サポートセンター国際認定プログラムは、サポートセンターの品質を認証する世界で唯一の公開された国際標準「HDI 国際認定スタンダード」に基づくプログラムです。HDI サポートセンター国際認定プログラムでは、「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」「従業員満足」「顧客満足」「実行結果」の8つの要素からなる、合計80以上の基準について、それぞれ4段階の完成度評価を用いて採点します。さらにHDI国際標準化委員会が設定した合格点をクリアすることで、国際的に大変優れたサポートセンターであることを証明します。

なお「HDI 国際認定スタンダード」は公開されており、HDI-JapanのWebサイトから利用できます。各サポートセンターがアセスメントを行って改善ポイントを見つけ、国際標準との比較(ベンチマーキング)をして、自ら改善できるような仕組みとなっています。結果としてビジネスに貢献できるセンターへ変革することを最大の目的としています。

【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。

GMO-PGが三つ星を獲得している「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】

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しています。年間決済処理金額は13兆円を超えており、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。(2023年3月末現在、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・UX部
TEL: 03-3464-0182
お問い合わせフォーム:
<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
E-mail: info@gmo-pg.com

- GMOインターネットグループ株式会社
グループコミュニケーション部 広報担当 山崎
TEL: 03-5456-2695
E-mail: pr@gmo.jp

【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://www.gmo.jp/>）

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	<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>■暗号資産事業</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	■暗号資産事業
■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	■暗号資産事業				
資 本 金	50 億円				

Copyright (C) 2023 GMO Payment Gateway, Inc. All Rights Reserved.