

**ゼウス、HDI 格付けベンチマーク「対応記録/クオリティ格付け」において
カスタマーサポートセンターの対応品質で最高評価の「三つ星」を獲得**

EC ショップや BtoB 事業者向けにクレジットカードをはじめとする決済サービスを提供する株式会社ゼウス（本社：東京都渋谷区、代表取締役：金子雄一、以下「当社」）は、IT サポートサービス業界における世界最大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「対応記録/クオリティ格付け（センター評価）」において、カスタマーサポートセンターの対応品質で最高評価である「三つ星」を獲得しましたので、お知らせいたします。



■ **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専門の審査員が顧客の視点から評価し、三つ星から星なしまでの4段階で格付けを行うものです。

格付け調査において、当社のカスタマーサポートセンターは「お客様の課題解決に対し、前向きかつ積極的に支援する姿勢」を特にご評価いただきました。

＜当社に対する評価コメント＞

- どの担当者も非常に丁寧に礼儀正しく、一貫して協力的で前向きな姿勢で対応している。
- 理解を深めるための情報や操作案内の説明を補足しており、顧客は納得し安心して問い合わせを終えている。
- 問題解決のためにできることを探す、代替案を提示するなど、協力的な姿勢と具体的な対応で顧客に寄り添っている。

HDI 格付けベンチマークの詳細は下記をご覧ください。

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

■ **EC ショップに寄り添う、24 時間 365 日有人対応のカスタマーサポートセンターを運営**

当社は設立当初より、いつでもどこでも商品やサービスを購入できる EC の特性に合わせて、業界でも数少ない 24 時間 365 日有人対応のカスタマーサポートセンターを運営し、決済処理に関する事業者様からのお問い合わせや実際にカード情報を入力するお客様からのお問い合わせに直接対応してまいりました。

これからも EC ショップを始める事業者様やご利用されるお客様にしっかりと寄り添い、その多様な声を真摯に受け止めて、お客様起点でサービスの改善や開発に取り組んでまいります。

■ HDI-Japan について (<https://www.hdi-japan.com>)

HDI は、1989 年に米国に設立され、世界初の国際認定資格制度を築きあげた IT サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体であり、世界中に 100 の支部/地区会を有しております。日本の拠点となる HDI-Japan (運営：シンクサービス株式会社) は、HDI の国際基準を用いて各企業の間い合わせ窓口の格付けを実施するなど、サポートサービスの向上を目指した活動を行っております。

■ 当社について

当社は、全国に 14,000 サイトを超える導入実績を誇り、1994 年の設立以来、国内決済代行業者のパイオニアとして EC ショップや BtoB 事業者向けにクレジットカードをはじめとするオンライン決済サービスを幅広く提供しております。事業者様への最適な提案、高品質なサービス提供、24 時間 365 日有人対応のコールセンター対応などで、法人、個人事業主、物販、サービス業をはじめとする、あらゆる業種・業態の事業者様からご支持いただいております。

■ 当社の概要

会社名 : 株式会社ゼウス
代表 : 代表取締役 金子 雄一
本社 : 東京都渋谷区渋谷 2-1-1 青山ファーストビル 9F
設立 : 1994 年 11 月 14 日
事業内容 : 決済サービスプロバイダ
URL : <https://www.cardservice.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ゼウス カスタマーサクセス部

TEL : 03-3498-9030 Email : merchant@cardservice.co.jp