

ゼウス、HDI 格付けベンチマーク
「クオリティ格付け」「Web サポート格付け」の両部門で最高評価の「三つ星」を獲得
～「Web サポート格付け」の「三つ星」獲得は決済代行業界初！～

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「クオリティ格付け（センター評価：電話）」及び「Web サポート格付け」の両部門において、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。「クオリティ格付け（センター評価：電話）」は4年連続での獲得であり、さらに、「Web サポート格付け」は決済代行業界において初の「三つ星」獲得※となります。

※ HDI-Japan 調べ



■ 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。

<当社に対する評価コメント>

【クオリティ格付け】

- 顧客のニーズに応じた親切なサポートで、相談しやすい支援姿勢が整っている。
- 担当者は顧客と一緒に問題解決に望む姿勢があり、迅速かつスムーズな対応である。
- 担当者の誠実な対応により顧客の不安を和らげている。

【Web サポート格付け】

- 「業種」や「目的」「決済サービス」など、様々な角度からコンテンツにたどり着けるので便利。
- セキュリティ対策など信頼性を補完するコンテンツは納得感がある。
- 導入ガイドやマニュアルが充実しており、安心して導入を検討できる。

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 日有人対応の顧客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

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クレジット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。

また、近年のキャッシュレス決済やBtoB（企業間取引）におけるクレジットカード決済ニーズの高まりを受け、Webサイトにおいては必要な情報をもれなく分かりやすく開示し、安心してサービス導入をご検討いただけるようWebサポートの強化に取り組んでまいりました。サポートサイトにおいては、FAQやWebマニュアルを充実させることで、より便利にご活用いただけるようにするため、日々改善を重ねております。

今後も、電話対応ならびにWebサポートの両面で、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/地区会を有しています。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問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います。

■ 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・実店舗向け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日有人対応のカスタマーサポート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