

**サイボウズ、カスタマーセンターが2025年「HDI格付けベンチマーク」
クオリティ格付け(センター評価：電話)で最高評価の三つ星を4年連続で獲得**

サイボウズ株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：青野慶久、以下サイボウズ）のカスタマーセンターは、「HDI-Japan」が主催する、2025年「HDI 格付けベンチマーク」クオリティ格付け（センター評価：電話）において、昨年より高い評価で2022年から4年連続、2018年から通算6回目となる最高ランクの三つ星を獲得いたしました。サイボウズのカスタマーセンターでは、「ファン作り」をミッションとして、一人一人のお客様に寄り添い、より満足度の高いサポートを提供できるよう、日々取り組んでおります。今後も、お客様の真のニーズにお応えできるよう努めてまいります。



2025年「HDI 格付けベンチマーク」クオリティ格付け三つ星のロゴ

■HDI 格付けベンチマークについて

HDI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り、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。HDI-Japanは日本のサポートサービス業界の要請に応じて、世界のHDIと同じコンセプトで2001年に設立された団体です。「HDI 格付けベンチマーク」は、HDIの定める国際基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段階で格付けするものです。

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



■審査員の評価結果

クオリティ（品質）評価項目（4点満点）

- ・ サービス体制 . . . 3.33
- ・ コミュニケーション . . . 4.00
- ・ 対応スキル . . . 3.50
- ・ プロセス/対応処理手順 . . . 3.17
- ・ 困難な対応 . . . 4.00
- ・ 平均 . . . 3.60（三つ星評価）

■評価者コメント

- ・ 優しい雰囲気でご顧客を迎え入れ、誰でも相談しやすいサポートを提供している。
- ・ 説明は簡潔で分かりやすく、最後までスムーズに会話を進めている。
- ・ 積極的に案内する様子から、知識や経験が豊富なことはもちろん、顧客の役に立とうという強い気持ちが伝わる。
- ・ 誠実な対応にご顧客は満足している。

報道関係者様からのお問い合わせ先

サイボウズ株式会社 広報

〒103-6027 東京都中央区日本橋 2-7-1 東京日本橋タワー 27 階

TEL: 03-6757-1250 / MAIL: pr@cybozu.co.jp

※商標・著作権表示に関する注記については、こちらをご参照ください。

<https://cybozu.co.jp/logotypes/other-trademark/>