

**サイボウズ、カスタマーセンターが2024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3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、2024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3年連続、2018年から通算5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。



**■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](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	・・・	4.00
・コミュニケーション	・・・	3.25
・対応スキル	・・・	3.25
・プロセス/対応処理手順	・・・	4.00
・困難な対応	・・・	3.25
・平均	・・・	3.55（三つ星評価）

## ■評価者コメント

- ・顧客の役に立とうと熱心で前向きな姿勢が表れており、安心感を与えている。
- ・質問の理解も回答も早く、具体的で分かりやすい説明により、速やかに解決に導いている。
- ・個々の状況に合わせた臨機応変な進め方で、顧客も信頼を寄せている。
- ・問題に責任を持ち、解決まで粘り強く対応しており、頼りがいのあるサポートを提供している。

---

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：恵良、森

〒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](mailto:pr@cybozu.co.jp)

---

※商標・著作権表示に関する注記については、こちらをご参照下さい。

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