

**サイボウズ、カスタマーセンターが2022年「HDI格付けベンチマーク」
対応記録毎/モニタリング評価（電話）で最高評価の三つ星を獲得**

サイボウズ株式会社（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、2022年「HDI格付けベンチマーク」対応記録毎/モニタリング評価（電話）において、2018年、2019年に続き通算3回目となる最高ランクである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が提供できるよう、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参ります。



■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。

■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. 63
・ コミュニケーション	・・・	3. 26
・ 対応スキル	・・・	3. 55
・ プロセス/対応処理手順	・・・	3. 55
・ 困難な対応	・・・	3. 49
・ 平均	・・・	3. 50（三つ星評価）

■評価者コメント

- ・ 傾聴の姿勢が整っており、顧客の話から状況を的確に理解している。
- ・ 程よい熱心さと丁寧な進め方で顧客に安心感を与えている。
- ・ 反応よくテキパキと対応を進め、どの担当者からも豊富な知識と揺るぎない経験が感じられる。
ビジネスニーズの解決は申し分ない。
- ・ 顧客の理解度を気にかけており、プロらしい配慮が感じられる。

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 ビジネスマーケティング本部：田平、大槻
〒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: 03-4306-0803 / MAIL: pr@cybozu.co.jp

※商標・著作権表示に関する注記については、こちらをご参照下さい。

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