

**サイボウズ、カスタマーセンターが2023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2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、2023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、2022年に続き通算4回目、2年連続で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

■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	・・・	3.66
・ コミュニケーション	・・・	3.42
・ 対応スキル	・・・	3.49
・ プロセス/対応処理手順	・・・	3.55
・ 困難な対応	・・・	3.39
・ 平均	・・・	3.50（三つ星評価）

■評価者コメント

- ・ 礼儀正しく顧客を尊重し、進んで支援している。
- ・ 熱心に顧客の話聞いて状況を整理したり、多くの知識から希望に沿う方法を提示したりと、足並みをそろえて解決へ向けて進めている。
- ・ 問題解決に向けて十分な意思疎通を図り、信頼を得て一体感を築き、顧客から感謝され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：森、山見

〒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、こちらをご参照下さい。

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