

## カスタマーセンターがHDI格付けベンチマーク「モニタリング」において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」（ヘルプデスク協会）が主催する、HDI格付けベンチマーク「モニタリング」において、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. 83
・コミュニケーション	・・・	3. 23
・対応スキル	・・・	3. 45
・プロセス	・・・	3. 65



- ・ 困難な対応 . . . 3. 39
- ・ 平均 . . . 3. 51 (三つ星評価)

■ 評価者コメント

- ・ 顧客の役に立ちたいという前向きな姿勢が感じられ、サービス体制は非常に高い
- ・ スキルが高く経験も豊富なので、迅速に解決できている。質問に答えるだけでなく、ニーズに応えることができている
- ・ アウトバウンドであっても、一方的にならないように配慮し、うまく顧客に合わせられている

---

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 ビジネスマーケティング本部：日高、高橋、別府  
〒103-6028 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 / FAX: 03-5204-1040 / MAIL: [pr@cybozu.co.jp](mailto:pr@cybozu.co.jp)

---