

## 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2年連続で獲得

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2018年から2年連続で獲得いたしました。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. 81
・コミュニケーション	・・・	3. 34
・対応スキル	・・・	3. 44
・プロセス	・・・	3. 73
・困難な対応	・・・	3. 41
・平均	・・・	3. 55（三つ星評価）

## ■評価者コメント

- ・ 顧客を前向きに支援しようという姿勢を全体から感じる。
- ・ 話すトーンやスピードを合わせられている。
- ・ 話をよく聞いて、適切に対応できている。マニュアルが整っており、スキルに裏付けされた担当者の経験を感じ、手順は非常にスムーズである。

---

### 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：杉山、別府（さ）

〒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)

---

※記載された商品名、各製品名は各社の登録商標または商標です。また、当社製品には他社の著作物が含まれていることがあります。個別の商標・著作物に関する注記については、下記をご参照下さい。

[http://cybozu.co.jp/company/copyright/other\\_companies\\_trademark.html](http://cybozu.co.jp/company/copyright/other_companies_trademark.html)