

2018 年 6 月 21 日

報道関係各位

GMO ペイメントゲートウェイ株式会社

決済代行業界初、HDI 格付けベンチマーク「モニタリング」格付けで 最高評価の三つ星を獲得 ～加盟店様の成長を支えるパートナーとなるカスタマーサポートを目指す～

GMO インターネットグループにおいて、総合的な決済関連サービス及び金融関連サービスを展開する GMO ペイメントゲートウェイ株式会社（東証一部：証券コード 3769、代表取締役社長：相浦 一成 以下、GMO-PG）は、世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体である HDI と同じコンセプトで設立された、HDI-Japan（運営：シンクサービス株式会社）が主催する HDI 格付けベンチマークの「モニタリング」格付けにおいて、決済代行業界で初めて、最高評価である三つ星を獲得いたしました。

HDI 格付けベンチマークとは、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、HDI の審査員が顧客視点で評価し、三つ星・二つ星・一つ星・星なしの 4 段階で格付けを行うものです。

この格付けの調査で GMO-PG のカスタマーサポートは、特に「加盟店（顧客）目線を重要視した対応」や「顕在化した課題に加え潜在的課題まで解決を試みる積極性」という点をご評価いただきました。

また、審査員から以下のようなコメントをいただきました。

- ・ どの担当者も前向きに進んで支援できており、礼儀正しく敬意もきちんと示している。
- ・ 話をしっかりと聞き、正しくニーズを掴み、聞かれたことだけにとどまらず、積極的に解決に取り組んでいる。
- ・ 手順はスムーズだが、スクリプトどおりに進めているのではなく、きちんと顧客と足並みをそろえられている。

今後も GMO-PG は加盟店様の成長を支えるパートナーとしてのカスタマーサポートを目指し、多くの加盟店様のお役に立ち、更に信頼される存在となるべく、サポート体制の改善・強化に努めてまいります。



【GMO-PG のカスタマーサポートの取り組みについて】

EC 事業者をはじめ国税庁や東京都等の公的機関など 8 万 8,673 店舗^(※)の加盟店様に総合決済サービス等を提供している GMO-PG において、カスタマーサポートは、お問合せに回答するのみならず、加盟店様の成長を支える存在になるべく、加盟店様の潜在ニーズを捉え、最適な運用方法・サービス・オプションをご案内できるよう努めております。また、技術的な課題も対応できるよう専門知識を持った人員を配置し、加盟店様のみならず、サービス導入をご検討中の事業者様のサポートも積極的に行っております。

(※) GMO-PG グループ 2018 年 3 月末現在

【HDI 格付けベンチマークについて】

HDI 格付けベンチマークとは、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、HDI の審査員が顧客視点で評価を行い、三つ星・二つ星・一つ星・星なしの 4 段階で格付けを行うものです。

この度 GMO-PG が三つ星を獲得した「モニタリング」格付けは、顧客が製品やサービスを購入・導入した後のアフターサービスとしてのサポートを評価するものであり、録音された顧客対応の通話記録をもとに、以下の 5 つの項目でクオリティが評価されます。

- | | | |
|--------------|------------|--------|
| ①サービス体制 | ②コミュニケーション | ③対応スキル |
| ④プロセス／対応処理手順 | ⑤困難な対応 | |

HDI 格付けベンチマークの詳細は、HDI-Japan のホームページをご覧ください。

URL : https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/about_Bench.asp

【GMO ペイメントゲートウェイ株式会社について】

GMO-PG は、ネットショップなどのオンライン事業者、NHK や定期購入など月額料金課金型の事業者、国税庁や東京都等の公的機関など 8 万 8,673 店舗（GMO-PG グループ 2018 年 3 月末現在）の加盟店及び金融機関等に、総合的な決済関連サービス及び金融関連サービスを提供しています。

決済業界のリーディングカンパニーとして、決済サービスを中心に、加盟店の売上向上に資する web 広告サービスや、加盟店の成長を資金面からサポートする融資等の付加価値サービスを提供し、年間決済処理金額は 3 兆円を超えています。また、金融機関向けのソリューション提供や、海外決済サービス提供・海外決済会社との資本業務提携等の海外事業など、事業領域を拡大しています。

今後も GMO-PG は、消費者と事業者にとって安全性が高く便利な決済を実現し、決済プロセスのインフラになることを目指しています。今後も新たなイノベーションを牽引し、EC 化率の向上・キャッシュレス化の推進に貢献してまいります。

【関連 URL】

- ・ GMO-PG コーポレートサイト URL : <https://corp.gmo-pg.com/>
- ・ GMO-PG サービスサイト URL : <https://www.gmo-pg.com/>

以上

【報道関係お問い合わせ先】

●GMO ペイメントゲートウェイ株式会社

企業価値創造戦略 統括本部

TEL : 03-3464-0182 FAX : 03-3464-2387

E-mail : pr@gmo-pg.com

【本件に関するお問い合わせ先】

●GMO ペイメントゲートウェイ株式会社

イノベーション・パートナーズ本部

TEL : 03-3464-2323 FAX : 03-3464-2477

E-mail : info@gmo-pg.com

●GMO インターネット株式会社

グループ広報・IR 部 石井・島田

TEL : 03-5456-2695 E-mail : pr@gmo.jp

【GMO ペイメントゲートウェイ株式会社】(URL : <https://corp.gmo-pg.com/>)

会 社 名	GMO ペイメントゲートウェイ株式会社 (東証第一部 証券コード : 3769)
所 在 地	東京都渋谷区道玄坂 1 丁目 14 番 6 号 ヒューマックス渋谷ビル
代 表 者	代表取締役社長 相浦 一成
事 業 内 容	■総合的な決済関連サービス及び金融関連サービス
資 本 金	47 億 1,200 万円

【GMO インターネット株式会社】(URL : <https://www.gmo.jp/>)

会 社 名	GMO インターネット株式会社 (東証第一部 証券コード : 9449)
所 在 地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代 表 者	代表取締役会長兼社長・グループ代表 熊谷 正寿
事 業 内 容	■インターネットインフラ事業 ■インターネット金融事業 ■インターネット広告・メディア事業 ■仮想通貨事業
資 本 金	50 億円

Copyright (C) 2018 GMO Payment Gateway, Inc. All Rights Reserved.