PRESS RELEASE

GMO PAYMENT GATEWAY

2019 年 10 月 24 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 で最高評価の「五つ星認証」を取得

～保険・証券・大手メーカー等が取得する、カスタマーサポート運営体制を評価する認証制度～

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 IT 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）主催の「HDI 五つ星認証プログラム」において、決済代行業界で初めて最高評価の「五つ星認証」を取得しました。取得にあたり、「充分なリーダーシップ」、「統合されたパフォーマンス評価と見直しプロセス」、「一貫した対応」等を評価いただきました。

「HDI 五つ星認証プログラム」は、顧客視点で卓越したサービスを提供している「HDI 格付けベンチマーク」で三つ星を取得した企業を対象に、サポートセンターの運営や従業員のマネジメント等を総合的に評価する認証制度です。



【概要】

GMO-PG では、EC 事業者をはじめ国税庁や東京都等の公的機関など 10 万店舗以上の加盟店に総合決済サービス等を提供しています。カスタマーサポートにおいては、お問い合わせに回答するにとどまらず、加盟店の成長を支えるパートナーとなるべく、加盟店の潜在ニーズを捉え、最適な運用方法・サービス・オプションの案内に努めています。

そのような中 GMO-PG は、HDI-Japan 主催のアフターサービスとしてのサポートを評価する HDI 格付けベンチマークの「モニタリング」格付けにおいて、2018 年と 2019 年の 2 年連続で最高評価の三つ星を取得しました。そして、その後も加盟店に対する直接的なサポート対応の品質向上に努めるとともに、継続的に高品質のサポートを提供できるよう、組織の再編およびルールのドキュメント化、スキルレベルの細分化といった、サポート運営体制の強化に取り組んでいます。

こうした取り組みの結果、「HDI 格付けベンチマーク」の三つ星取得企業を対象にした認証制度「HDI 五つ星認証プログラム」において、GMO-PG は決済代行業界で初めて「五つ星認証」を取得しました。

【「HDI 五つ星認証プログラム」について】

「HDI 五つ星認証プログラム」とは、顧客視点で卓越したサービスを提供している「HDI 格付けベンチマーク」で三つ星を取得した企業を対象に、サポートセンターの運営や従業員のマネジメント等を総合的に評価する認証制度です。HDI 認定オーディタが、HDI サポートセンター国際認定（SCC）スタンダードに基づき、「リーダーシップ」「方針と戦略」「従業員管理」「プロセスと手順」「サポート資源」の 5 つの効果的要因を 55 項目の観点から現地監査し、一定の基準をクリアすると認証を取得することができます。この認証取得により、サポートサービスの優秀性に加え、サポート業界のリーダーとして認められたことになります。これまで、保険会社、証券会社、大手メーカーなど、日本国内を代表する企業が「五つ星認証」を取得しています。

「HDI 五つ星認証プログラム」の詳細および取得企業一覧については、HDI-Japan のホームページをご覧下さい。

URL： https://www.hdi-japan.com/hdi/BestPr/5stars.asp
https://www.hdi-japan.com/hdi/BestPr/5starscenter.asp（取得企業一覧）

【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、国税庁や東京都等の公的機関など 10 万店舗以上の加盟店に、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。決済サービスを中心に、加盟店の成長に資する付加価値サービスを提供し、年間決済処理金額は 4 兆円を超えています。（GMO-PG 連結企業群 2019 年 6 月末現在）

決済業界のリーディングカンパニーとして、日本のキャッシュレス化に貢献するべく、金融機関向けのソリューション提供、後払い決済・レンディングといった Fintech サービスの提供、IoT をはじめとする対面分野での決済事業など事業領域を拡大しています。また、海外での決済・金融関連サービスの提供、海外企業との資本業務提携などグローバル展開も進めています。

GMO-PG は、今後も新たなイノベーションを牽引し、安全性が高く便利な決済プロセスのインフラになることを目指してまいります。

【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

●GMO インターネット株式会社
グループコミュニケーション部 広報担当　石井
TEL：03-5456-2695　E-mail：pr@gmo.jp

【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 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 12 百万円

【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　■インターネット広告・メディア事業 ■インターネット金融事業　■仮想通貨事業
資　　本　　金	50 億円

Copyright (C) 2019 GMO Payment Gateway, Inc. All Rights Reserved.