2026 年 3 月 23 日

株式会社 DG フィナンシャルテクノロジー

NEWS RELEASE

DGFT、HDI（ヘルプデスク協会）の格付けベンチマーク「クオリティ格付け」で最高評価「三つ星」を取得

～電話・E メールのマルチチャネル対応におけるサポート品質が顧客視点で評価～

株式会社 DG フィナンシャルテクノロジー（デジタルガレージグループ会社/本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：篠寛、以下：DGFT）は、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の日本法人 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である 2025 年「クオリティ格付け」において、マルチチャネル（電話・E メール）部門で「三つ星」（最高評価）を取得しました。

「HDI 格付けベンチマーク」は、国際的なスタンダードに基づく評価基準に沿って、企業のカスタマーサポート品質を顧客視点で評価する外部調査制度です。HDI-Japan 認定の専門評価員が、実際の電話および E メール対応の履歴を確認し、5 つのクオリティ項目（サービス体制／コミュニケーション／対応スキル／対応手順／困難な対応）について総合的に評価し、星なしから三つ星までのランクで示されます。

DGFT は、多様かつ複雑な決済スキームを背景に、個別性の高い問い合わせに対応できるサポート体制の強化に継続して取り組んできました。今回、顧客視点でサポート品質を評価する「クオリティ格付け」において、マルチチャネル（電話・E メール）部門で「三つ星」を取得し、DGFT のサポート品質が外部評価として認められました。

■主な評価ポイント

HDI-Japan 認定の専門評価員による評価では、顧客の課題に迅速に応え、解決まで一貫して支援する伴走姿勢、ならびに顧客の真のニーズを汲み取る対応力が評価され、DGFT のサポート品質が高水準であることが認められました。

主な評価観点は以下のとおりです。

- ●顧客の状況や意図を的確に捉え、迅速かつ前向きな姿勢でサポートしている
- ●回答の中で顧客の心情を配慮し、信頼関係の構築につながっている
- ●担当者の礼節や顧客を敬う姿勢が一貫している

株式会社 DG フィナンシャルテクノロジー　経営企画部 PR グループ　Email: pr@dgft.jp

NEWS RELEASE

■今後の方針

DGFT は、決済インフラとして安心・安全にサービスを提供することに加え、導入企業の成功を支えるパートナーとして顧客視点のサービス設計と運用改善を継続していきます。

また、問い合わせは顧客にとって最終手段であり時間的負担にもつながるという前提のもと、導入時のフォロー強化、ヘルプサイトの改善、AI チャットボットの強化などを通じて、顧客の手間と時間の削減にも取り組んでまいります。

■コメント

株式会社 DG フィナンシャルテクノロジー 執行役員 オペレーション本部 本部長 山崎 真由美

決済は日常の経済活動を支える社会インフラであり、トラブルや不明点が生じた際に安心して相談できるサポート体制は、その信頼を支える重要な基盤です。

DGFT では、複雑な決済スキームを扱う事業者として、状況を正確に捉えた丁寧なコミュニケーションと、解決まで伴走するサポートを大切にしてきました。この度の「三つ星」取得は、カスタマーサポート部門だけでなく、営業や技術部門を含めた社内の多くのメンバーが連携し、お客様の安心と信頼を支える品質づくりに取り組んできた結果だと受け止めています。

今後も、問い合わせ対応の品質向上に加え、ヘルプサイトや AI チャットボットなどテクノロジーを活用したサポート基盤の強化を進め、会社全体で顧客視点のサポートをさらに磨いてまいります。

2026 年 3 月に認定授与式が執り行われ、HDI-Japan 代表取締役 CEO 山下 辰巳氏より、当社代表取締役社長 篠 寛に認定証が授与されました。



HDI-Japan 代表取締役 CEO 山下 辰巳氏(写真:左) と DGFT 代表取締役社長 篠 寛(写真:右)

2026 年 3 月 23 日

株式会社 DG フィナンシャルテクノロジー

NEWS RELEASE



今後も DGFT は、導入企業の皆さまの事業運営に寄り添うパートナーとして、期待に応え続けるとともに、サポート品質のさらなる向上に努めてまいります。

■HDI 格付けベンチマークについて

HDI 格付けベンチマークは、国際的なスタンダードに基づく評価基準に沿って、企業のカスタマーサポート品質を顧客視点で評価する外部調査制度です。HDI-Japan 認定の専門評価員が、実際の対応履歴等を確認し、5 つのクオリティ項目に基づき総合評価を行い、星なしから三つ星までのランクで示されます。

HDI 格付けベンチマークの詳細は、HDI-Japan の Web ページをご確認ください。

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

<会社概要>

■ DGFT について

会社名：株式会社 DG フィナンシャルテクノロジー

代表者：代表取締役社長共同 COO 兼 執行役員 SEVP 篠 寛

所在地：東京都渋谷区恵比寿南 3-5-7 デジタルゲートビル

設立：1997 年 4 月

事業内容：決済情報処理サービス、収納代行サービス、送金サービス

登録事業：電子決済等代行業者登録（関東財務局長（電代）第 25 号）

資金移動業者登録（関東財務局長第 00094 号）

株式会社 DG フィナンシャルテクノロジー　経営企画部 PR グループ　Email: pr@dgft.jp

2026 年 3 月 23 日

株式会社 DG フィナンシャルテクノロジー

NEWS RELEASE

クレジットカード番号等取扱い契約締結事業者登録（関東（クﾞ）第 112 号）

DGFT は、決済とデータ、テクノロジーを融合したグループ戦略「DG FinTech Shift」のもと日本全国の加盟店の 110 万を超える対面および非対面拠点に対して、クレジットカード、QR コード等の多様なキャッシュレス決済ソリューションを提供しています。また、決済代行事業に加え、デジタルガレージグループおよびパートナーとの連携のもと、EC 基盤の構築やマーケティングツール、不正検知ソリューション等を提供し、世の中の役に立つインフラ事業として、持続可能な社会の発展に貢献し続けていきます。

URL：https://www.dgft.jp/

株式会社 DG フィナンシャルテクノロジー　経営企画部 PR グループ　Email: pr@dgft.jp