

PRESS RELEASE
報道関係各位

2023年3月24日

セゾン情報システムズ、HDI 格付けベンチマーク 「クオリティ格付け(センター評価:メール)」 最高ランク三つ星を2年連続で獲得

株式会社セゾン情報システムズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：葉山 誠、以下「セゾン情報システムズ」）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 HDI の日本拠点、HDI-Japan が主催する 2023 年度の「クオリティ格付け（センター評価：メール）」において、最高ランクの三つ星を 2 年連続で獲得したことを発表しました。

HDI 格付けベンチマークは、HDI の国際標準に基づいて設定された項目に対し、審査員が顧客の視点で評価し、「三つ星」から「星なし」まで 4 段階で格付けるものです。三つ星を受賞したセゾン情報システムズの HULFT テクニカルサポートセンターは、「顧客の問題にオーナーシップを持って取り組み、知識が豊富で、代替案や利便性を考慮した追加情報提供など、幅広いサポートをしてくれます。」と審査員より高く評価されました。



HULFT テクニカルサポートセンターへの評価内容：

- 知識が豊富なことがうかがえ、顧客の状況を解決する姿勢が表れている。
- 単に回答するだけでなく、追加や補足情報もあり、協力的にサポートしている。
- 親身で配慮もあり、顧客が担当者を信頼して説明を受け入れたり質問を投げかけたりしており、関係構築できている。
- 必要に応じて顧客の利便性を考慮した追加情報も提供してくれたり、本来他のサポートグループで対応するものの代替案を示したりしている。

一般的にサポート業務は、お客様の質問に対し迅速・的確な返答が求められます。HULFT テクニカルサポートセンターでは、この要件に加え、長期にわたり安全・安心に当社製品をご利用いただけるようサポートを提供することで、お客様ビジネスへの貢献を目指して参りました。

近年、お客様における利用環境が変化し、これまで当社製品のご利用が IT 部門から業務部門へと徐々に移行しており、お問い合わせは必ずしも IT に詳しい方からとは限らなくなっています。このような環境変化を踏まえ、当社のカスタマーサクセスセンターもお客様のビジネスの成功に貢献すべく、各担当はお客様の問題を理解し、技術的に解決するだけでなく、必要とされるサービスの利用シーンに合わせ提案するようになりました。この取り組みの評価となるお客様からのアンケート結果を分析・検討し、サービス提供を隨時改善しています。

第三者機関である HDI 格付けベンチマークへの参加は、サポートにおける品質をより公正に判断すること、またその評価指標にもとづき品質を向上させることが目的です。

2023 年度の「クオリティ格付け（センター評価：メール）」の詳細は、下記 URL をご覧ください。

<https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/irai.asp>

■セゾン情報システムズについて

IT サービスやデータマネジメント分野で、世界 46 カ国において安全・安心の基盤となる製品・サービスを展開し、基幹・業務システム上の様々なデータや、SaaS、アプリケーションなどを連携させる“つなぐ価値”を創造する新たなサービスの提供に挑戦しています。データ連携製品・サービスを通じ、データ活用による迅速な意思決定につなげるサービスを提供する「データエンジニアリングカンパニー」を目指していきます。<https://home.saison.co.jp/>

<報道関係者様からのお問い合わせ先>

株式会社セゾン情報システムズ 広報担当：山本

TEL: 050-3189-2848 (直) PR@sis2.saison.co.jp (広報代表)

商標関連

- ・ 「HULFT」 「DataSpider Servista」 「HULFT DataCatalog」、その他関連製品名は、セゾン情報システムズの登録商標または商標です。
- ・ その他の会社名、製品名、サービス名等は、各社の登録商標または商標です。