

## ZOZOTOWNカスタマーサポートセンター、 アパレル業界で初めて「HDI五つ星認証」を2回連続取得

～ カスタマーサポートのスタッフ全員が、サポートセンター業務の重要性を理解し、  
お客様の心情に寄り添い、礼儀正しく誠実に対応する姿勢に高い評価 ～



株式会社 ZOZO (本社:千葉県千葉市 代表取締役社長:前澤 友作) が運営するファッション通販サイト「ZOZOTOWN」(<https://zozo.jp/>) のカスタマーサポートセンターは、「HDI-Japan」が定める「HDI 五つ星認証プログラム」において、最高評価である「五つ星認証」を、アパレル業界で初めて2回連続(\*)で取得いたしました。

(\*) 前回は2017年に「五つ星認証」を取得しています。認定は2年間有効であるため、当社では2年ごとに審査を受けております。

「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ことの証明である最高評価「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ものです。

当社では、2013年、2015年、2017年、2019年に三つ星認証を4回連続で取得しており、2017年、2019年に五つ星を2回連続で取得しております。また、今回の「サポートセンター認証」では、すべての項目において高い評価を得ましたが、特に「リーダーシップ」の項目が評価されたことが、「五つ星認証」の取得につながりました。

### ■ 「HDI-Japan」による当社への評価

カスタマーサポートのスタッフ全員が、サポートセンター業務の重要性を理解し、  
お客様の心情に寄り添い、礼儀正しく誠実に対応する姿勢を高く評価

当社のカスタマーサポートセンターでは、「お客様と友達になる」をセンター理念として掲げ、困っている友達を助けるのと同じように、全力でお客様をサポートしております。今後も、お客様が笑顔になれるよう日々努めてまいります。

■「HDI-Japan」について

HDI-Japan は、1989年に米国に設立された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す。米経済誌フォーチュン・世界企業500社番付にランクインする多数の企業が加盟しており、全世界に100の支部地区会を有しています。日本支部「HDI-Japan」では、数百社の企業が加盟しており、サポートサービスの向上を目指して、企業のお客さま窓口の評価をする「HDI格付けベンチマーク」を行っています。

■「五つ星認証プログラム」について（<https://www.hdi-japan.com/hdi/BestPr/5stars.asp>）

五つ星認証は、センター運営を評価される「サポートセンター認証」と対応品質を評価される「三つ星評価」の両方を取得することを意味しています。五つ星センターは、今求められる真のビジネスに貢献できるセンターの証明です。

■「五つ星認証プログラム」受賞企業

<https://www.hdi-japan.com/hdi/BestPr/5starscenter.asp>

【本リリースに関するお問合せ】

株式会社 ZOZO 広報担当 E-mail: [pr@zozo.com](mailto:pr@zozo.com)



株式会社 ZOZO <https://corp.zozo.com/>

所在地	〒261-7116 千葉県千葉市美浜区中瀬2-6-1 WBGマリブウエスト15F、16F
代表者	代表取締役社長 前澤 友作
設立	1998年5月21日
資本金	1,359,903千円