

2022年3月30日  
株式会社 ZOZO

## ZOZOTOWN カスタマーサポートセンター、 「HDI 五つ星認証」をアパレル業界で初めて3回連続取得

～ メール・チャットでのカスタマーサポートに特化した企業として初の認証取得 ～

### HDI五つ星認証 アパレル業界初 3回連続取得

メール・チャットでのカスタマーサポートに  
特化した企業として初の認証取得



株式会社 ZOZO（本社：千葉県千葉市 代表取締役社長兼 CEO：澤田 宏太郎）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」が提供する「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3回連続（※1）で取得いたしました。なお、メールやチャットでのテキストコミュニケーションに特化したカスタマーサポートを行う企業として、当社が初めての五つ星認証取得となりました。（※2）

「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「三つ星評価」を取得した企業を対象に、サポートセンターの運営管理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。

当社は2013年から三つ星認証を5回連続で取得しており、2017年からは五つ星認証を3回連続で取得しています。2021年4月にカスタマーサポートでの対応方法をチャットやメールのテキストコミュニケーションへ変更後初めての認証取得となる今回、同様の手法に特化したカスタマーサポートを行う企業としては当社が初めての五つ星認証取得となりました。（※3）

認証にあたり、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」と「従業員管理」の項目が評価されたほか、組織全体の風通しの良さや、関係部署やビジネスパートナーとの連携も五つ星認証の取得に貢献しました。

#### <HDI-Japan による当社への評価（抜粋）>

企業理念である「世界中をカッコよく、世界中に笑顔を。」の達成に向け、センター理念の「お客様と友達になる」のもと、管理者から現場のスタッフ、ビジネスパートナー含めそれぞれが担当業務に誇りを持ち、取り組んでいることをインタビューから感じ取ることができた。お客様に向き合ったサポートに取り組まれた結果、顧客視点での最高評価である三つ星を獲得できている。そして今回の監査では、国際標準スタンダードで定めた一定の成熟度を超えて、みごとに五つ星認証を取得した。

当社のカスタマーサポートセンターは、「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、お客様を全力でサポートしています。今後も、企業理念の「世界中をカッコよく、世界中に笑顔を。」の実現に向け、日々のサービス改善に努めてまいります。

(※1) 認定は2年間有効のため当社では2年ごとに監査を受けており、2017年から3回連続で「五つ星認証」を取得しています。

(※2) (※3) 2022年3月30日現在、自社調べ。インターネットの公開情報を基に、認定企業および認定企業の業種・カスタマーサポート手法を調査。

### 「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・世界企業上位の多数が加盟しており、全世界に100の支部地区会を有しています。日本支部である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、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。

### 「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」は、HDI-Japan が提供するサポートセンターの認証です。センター運営を評価する「サポートセンター認証」と対応品質を評価する「三つ星評価」の両方を取得することを意味しています。HDI 五つ星認証プログラムは、内外ともに認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。

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

### 株式会社 ZOZO について

ファッション通販サイト「ZOZOTOWN」をはじめ、「ZOZOCOSME」「ZOZOSHoes」といったカテゴリ専門モール、ブランド古着を取り扱う「ZOZUSED」やラグジュアリー&デザイナーズブランドを取り扱う「ZOZOVILLA」、個性豊かなインフルエンサーブランドを展開する「YOUR BRAND PROJECT」、ファッションコーディネートアプリ「WEAR」など、ファッション好きに向けた各種サービスの企画・展開をおこなうほか、「ZOZOSUIT 2」「ZOZOMAT」「ZOZOGLASS」などの計測テクノロジーの開発・活用にも取り組んでいます。

【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

---



株式会社 ZOZO <https://corp.zozo.com/>

所在地 〒263-0023 千葉県千葉市稲毛区緑町 1-15-16

代表者 代表取締役社長兼 CEO 澤田 宏太郎

設立 1998年5月21日

資本金 1,359,903千円