

2022년 1월 24일

주식회사 ZEUS

## ZEUS, HDI 등급 벤치마크 「대응기록/퀄리티 등급」에서 고객지원센터 응대 품질로 최고 평점인 '3 Stars' 획득

인터넷 쇼핑물과 BtoB사업자를 대상으로 신용카드를 비롯한 결제 서비스를 제공하는 주식회사 ZEUS(본사: 도쿄도 시부야구, 대표이사: 카네코 유이치, 이하「당사」)는 IT서포트 서비스 업계 세계 최대 멤버십 단체인 HDI와 같은 취지로 설립된 HDI-Japan(운영: 싱크서비스(주))이 주최하는 HDI등급 벤치마크의 「대응기록/퀄리티 등급(센터 평가)」에서 고객지원센터 응대 품질로 최고 평점인 '3 Stars'를 획득했음을 알려드립니다.



### ■ HDI등급 벤치마크란

HDI의 국제 표준에 근거해 설정된 평가기준에 따라 전문심사위원이 고객의 관점에서 평가하여 3 Stars에서 No Star까지 총 4가지 단계로 등급을 책정하는 것을 뜻합니다. 당사의 고객지원센터는 해당 등급 설정에서 '고객의 문제점 해결을 적극적으로 지원하는 자세'를 높게 평가받았습니다.

#### < 당사에 대한 평가 코멘트 >

- 모든 담당자가 정중하고 예의 바르며, 일관되게 협력적이고 적극적인 자세로 대응함
- 정보와 조작 안내에 대해 추가적으로 설명하여 고객의 이해를 도와 안심하고 문의를 마칠 수 있게 함
- 문제 해결을 위해 할 수 있는 일을 찾으려 하며, 대체 방안을 제안하는 등 협조적인 자세와 구체적인 대응으로 고객을 대함

HDI 등급 벤치마크 상세는 아래 확인

[https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/about\\_Bench.asp](https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/about_Bench.asp)

### ■ 인터넷 쇼핑물을 위한 24시간 365일 유인 고객지원센터 운영

당사는 설립 당시부터 언제 어디서나 상품과 서비스를 구입할 수 있는 인터넷 쇼핑물의 특성에 맞추어, 업계에서도 몇 안 되는 24시간 365일 대응 가능 고객지원센터를 운영하고 있습니다. 위 지원센터는 결제 처리에 관한 사업자의 문의나 실제 카드 정보를 입력하는 고객의 문의에 직접 대응하고 있습니다.

앞으로도 인터넷 쇼핑몰을 시작하는 사업자와 이용 고객에게 적극적으로 다가가 고객 입장에서의 의견을 적극적인 태도로 수용하여, 서비스의 개선과 개발에 적극적으로 도입하는 것을 통해 고객 만족도를 높일 수 있도록 노력하겠습니다.

■ HDI-Japan 에 대하여 ( <https://www.hdi-japan.com> )

HDI는 1989년 미국에서 설립되어 IT지원서비스 업계에서는 세계 최초의 국제인정자격제도를 구축한 세계 최대 멤버십 단체로, 전 세계에 100개의 지부/지구회를 보유하고 있습니다. 일본을 거점으로 하는 HDI-Japan(운영: 싱크서비스㈜)은 HDI 국제기준을 이용해 각 기업 문의창구의 등급설정을 실시하는 등 서포트 서비스의 향상을 목표로 한 활동을 실시하고 있습니다.

■ 당사에 대하여

당사는 1994년 설립 이래 전국 14,000개 사이트가 넘는 도입 실적을 자랑하며 일본 결제 대행업자의 선구자로서 인터넷 쇼핑몰과 BtoB사업자를 대상으로 신용카드를 비롯한 폭넓은 온라인 결제 서비스를 제공하고 있습니다. 사업자에게 최적의 제안, 고품질 서비스, 24시간 365일 대응 콜센터 등을 제공하여 법인과 개인 사업주, 쇼핑몰, 서비스업을 기점으로 다양한 업종업태의 사업자로부터 지지를 받고 있습니다.

■ 당사 개요

회사명 : 주식회사 ZEUS  
대표 : 대표이사 카네코 유이치  
본사 : 도쿄도 시부야구 시부야 2-1-1 아오야마퍼스트빌딩 9F  
설립 : 1994년 11월 14일  
사업내용 : 결제서비스 프로바이더  
URL : <https://www.cardservice.co.jp/>

【본 건에 관한 문의】

SBI FinTech Solutions 주식회사 TEL: 02-2038-2791 Email: ir@sbi-finsol.co.jp