

2021 年 7 月 1 日

nanaco サイトが HDI 「Web サポート」 格付けで 最高評価「三つ星」を獲得しました

このたび、株式会社セブン・カードサービス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：水落辰也）は、サポートサービス業界のメンバーシップ団体 HDI-Japan が実施している 2021 年格付けベンチマーク「Web サポート」格付けの部門において、最高評価の「三つ星」を獲得しました。

当社の三つ星獲得について、HDI-Japan から以下の評価をいただいております。

- ・コンテンツやサービスが整理されており、必要な情報を見つけやすい。
- ・チャットサポートが電話サポートの代わりに機能しており、解決に導いてくれる。
- ・チャットサポートの応答も早く、フリーワードの検索機能が充実しているため使いやすい。

「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、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員が顧客の視点で評価し、三つ星～星なしの 4 段階で格付けするものです。

HDI-Japan とは、1989 年に設立された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です。詳しくは[こちら](#)

●Web サービスの取り組み

昨年より 24 時間いつでもお客様のお困りごとを解消することを目的として、nanaco サイトに AI(人工知能)を活用したチャットボットによるお問合せ窓口を開設いたしました。

お客様の声よりご質問に対する不足等があれば、毎日追加・修正を行い精度向上に努めております。

【ご参考：以下から AI チャットボットへリンクできます】

[AI チャットボットお問合せ窓口はこちら](#)

（「自動でお答えします」からご質問ください）

当社はお客さまに寄り添ったサービスをお届けするために、今後もサポート体制を強化してまいります。

以上