

**国内最大級の恋愛・婚活マッチングサービス『Pairs』
HDI格付けベンチマーク最高ランクの三つ星を「問合せ窓口(Eメール)」にて獲得
～ 国内オンラインデーティングサービス業界初！ カスタマーケアの質・スピードともに高評価～**

株式会社エウレカ（本社：東京都港区、代表取締役CEO：石橋準也）が運営する恋愛・婚活マッチングサービス『Pairs（ペアーズ）』（<https://www.pairs.lv/>）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』の日本における拠点『HDI-Japan』が主催する、HDI格付けベンチマーク「問合せ窓口（Eメール）」において、最高ランクである三つ星を獲得いたしました。



HDI格付けベンチマークとは、HDIの国際標準に基づいた評価基準に沿って、審査員が顧客視点でITサポートサービスの評価を行い、「三つ星」から「星なし」までの4段階で格付けをするものです。

【HDI-Japanからの評価コメント】

「礼儀正しい文章で返信が届くのが速く、進んで支援しようという姿勢が伝わってくる。プラスアルファの情報を提供しているので理解しやすい。」
「文章の分かりやすさとともに、対応時間も適切である。」

< HDI格付けベンチマーク 調査概要 >

- ・ 調査時期：2018年6月
- ・ 調査方法：HDI 格付け審査員による評価
- ・ 評価基準：評価項目ごとに4点～1点評価
- ・ 格付け基準：5項目の平均が三つ星（3.5点以上）、二つ星（2.5点以上）、一つ星（1.5点以上）、星なし（1.5点未満）
- ・ 問合せ窓口はクオリティ、パフォーマンスそれぞれ3.5点以上で三つ星評価

問い合わせ窓口評価項目		
	クオリティ	パフォーマンス
1.	サービス体制	平均応答速度
2.	コミュニケーション	放棄率
3.	対応スキル	対応時間
4.	プロセス/対応処理手順	初回コンタクト解決率
5.	困難な対応	顧客満足度

<HDI について>

HDI は 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あり、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。HDI は 1989 年に米国に設立され、現在のビジョンは「卓越したカスタマエクスペリエンスでビジネスを成功させる」ことです。また HDI は業界で最も成功している「HDI 国際年次カンファレンス」をカスタマーサービス・テクニカルサポートプロフェッショナル向けに開催しています。HDIはそのメンバーを中心として運営を行い、どのベンダーからも中立で、人的ネットワークや情報共有を促進します。HDIは世界で50,000 を超える会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に100の支部/地区会を有しています。
公式サイト（英語）：<https://www.thinkhdi.com/>

Pairsでは引き続き、業界最高水準のユーザビリティと利用環境の整備に取り組むことで、かけがえのない人との出会いを生み出し、日本とアジアにデーティングサービス文化を定着させることを目指してまいります。

■ Pairsについて

2012年10月にリリースされた、利用率No.1*の恋愛・婚活マッチングサービスです。特長は、豊富な検索機能と、10万を超えるコミュニティを通じて、条件や趣味・価値観の合う理想のお相手とつながることができる点。24時間365日の画像およびテキスト投稿監視体制で、安心・安全に会員同士が交流することができます。2013年10月、台湾版Pairs「派愛族」リリース。2017年9月、韓国版Pairs「페어즈」リリース。2018年8月、累計会員数800万人突破。

*恋愛・婚活マッチングアプリの利用状況調査結果より「ファストアスク」にて自社調べ 2017/11/6～11/11（対象:20歳～49歳の男女2201人）

公式サイト：<https://www.pairs.lv/>

対応端末：iPhone/Android

対応言語：日本語、繁体字中国語、韓国語

サービス地域：日本、台湾、韓国

サービス開始日：2012年10月

価格：ダウンロード無料

開発・運営：株式会社エウレカ

App Store：<https://itunes.apple.com/jp/app/id583376064>

Google Play：<https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.eure.android.pairs>

■ シンクサービス株式会社

2001年、世界の HDI と同じコンセプトでHDI-Japanを設立。HDI-Japanの運営を通して、日本のサポートサービス業界を支援しています。

所在地：〒215-0004 神奈川県川崎市麻生区万福寺 1-2-3 アーシビル 9F

代表者：代表取締役CEO 山下辰巳

事業内容：HDI-Japan の運営

URL：www.HDI-Japan.com

■ 株式会社エウレカ

エウレカは、すべての人が人生の可能性を拓いていける世界をつくることを目指し、恋愛・婚活マッチングサービス「Pairs」とカップル向けコミュニケーションアプリ「Couples」を開発・運営しています。2014年、台湾とシンガポールに現地法人を設立し、2015年からInterActiveCorp (IAC) に参画しています。IACは米国NYに本拠地を置くNASDAQ上場のインターネット企業であり、その傘下のMatch Groupは複数のオンラインデーティングサービスを有し、世界最大のシェアを獲得していることで知られています。現在、私たちはそのMatch Groupの一員として、国内最大級の実績を元に、日本のみならずアジアでの事業拡大に取り組んでいます。

所在地：〒108-0073 東京都港区三田1-4-1 住友不動産麻布十番ビル 4階

代表者：代表取締役CEO 石橋準也

設立日：2008年11月20日

資本金：100,000,000円 ※2016年3月時点

事業内容：恋愛・婚活マッチングサービス「Pairs」の開発・運営、カップル向けコミュニケーションアプリ「Couples」の開発・運営

従業員数：130名

関連会社：IAC/InterActiveCorp (米国)、Match Group (米国)、唯麗家股份有限公司 (台湾)、EUREKA SG Pte. Ltd. (シンガポール)、MG Korea Services Limited. (韓国)

URL：<http://eure.jp/>

【本リリースに関するお問合せは下記まで】

株式会社エウレカ（広報：田山）

Mail：pr-pairs@eure.jp

TEL：050-1746-9879

eureka