Press Release

2026 年 11 月 18 日
株式会社データ・アプリケーション

データ・アプリケーションのカスタマー・サポート・サービスが、HDI 格付けベンチマーク「クオリティ格付け（センター評価：メール）」で最高評価の三つ星を獲得
～2024 年に続き、3 回目の三つ星獲得～

株式会社データ・アプリケーション（本社：東京都中央区、代表取締役社長執行役員：安原 武志、略称：DAL、スタンダード市場：3848）は、DAL のカスタマー・サポート・サービスが、HDI-Japan の主催する 2026 年の HDI 格付けベンチマーク「クオリティ格付け（センター評価：メール）」において、最高評価の三つ星を獲得したことをお知らせします。
三つ星の獲得は、前回評価を受けた 2024 年に続き、今回で 3 回目です。



■審査員からの評価コメント
HDI-Japan による各評価項目のコメントは以下のとおりです。

[サービス体制]
「積極的に情報提供しており、協力的な対応で顧客を敬う気持ちも感じられる。」
「再問合せや追加調査にも前向きに対応し、組織的かつ協力的な支援体制のもと、顧客の課題解決に向けて最後まで責任を持って支援している。」

[コミュニケーション]
「解決に向けて誠実かつ迅速に対応しており、顧客が安心して相談できる環境が整っている。」
「顧客の疑問や要望の背景を的確に把握し、認識を合わせながら分かりやすい説明を行っている。」

[対応スキル]
「原因の特定や確認にあたっては、必要な情報を分かりやすく端的に確認しており、顧客が迷うことなく情報を提供している。」

[プロセス／対応処理手順]
「問合せ内容を整理しながら段階的に調査を進め、必要なログや資料、設定情報を具体的に案内し、確認から回答までを順序立てて実施している。」

[困難な対応]
「顧客の問題がすべて解決するまで責任を持ち、誠実に対応している。」
「複雑な仕様で障害要因が複数考えられる状況や、高度な技術的課題、再現性の低い事象に対しても、冷静かつ粘り強く調査や切り分けを行っている。」

今回の評価では、お客様の課題解決に向けて最後まで責任を持って支援する姿勢や、高度な技術的課題に対する粘り強い調査・切り分けなど、当社カスタマー・サポート・サービスの対応品質が高く評価されました。
当社では今回の評価を励みに、今後もお客様に安心してご利用いただける、より良いサポートサービスの提供を目指してまいります。

■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、サポートサービス業界のメンバーシップ団体 HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、顧客の視点からサポート窓口のクオリティを評価し、格付けするものです。

・HDI について
https://www.hdi-japan.com/hdi/about6/about_HDI.asp

・格付けベンチマークについて
https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/about_Bench.asp

【株式会社データ・アプリケーション（DAL）について】
DAL は、1992 年に UNIX 向けの製品をリリースして以来、EDI（電子データ交換）を中心にデータ連携分野において信頼性の高いパッケージソフトウェア「ACMS（Advanced Communication Management System）シリーズ」を提供し、国内の EDI ソフトウェア市場でリーダーシップを確立しています。企業間・部門間・クラウド・SaaS など分散したデータをボーダーレスにつなげるデータ連携ソリューションは、すでに 3,000 社 15,000 サイトを超える企業のミッションクリティカルなシステムで稼働しています。（導入数：2024 年 3 月末時点）

今後は、個人と組織がともに成長し続ける DIGITAL WORK を実現するために、企業をつなげる、データをつなげる、人をつなげる、そしてナレッジ（知識）をつなげる、「つなげる」ために必要な基盤技術「DAL PLATFORM」を提供してまいります。

【HP】https://www.dal.co.jp/
【Facebook】https://www.facebook.com/DataApplications/
【X】https://x.com/dal_acms
【note】https://note.com/dataapplications/

【本件についてのお問い合わせ先】

報道関係	お客様
マーケティング本部	営業本部
Tel：03-6370-0909	Tel：03-6370-0909
Fax：03-3271-0066	Fax：03-3271-0066
E-Mail：pr@dal.co.jp	E-Mail：sales@dal.co.jp

※本プレスリリースに掲載されている当社の商品またはサービスの名称は、当社の日本国内および日本国外での商標または登録商標です。その他の商品またはサービスの名称は、他社の商標または登録商標です。