



Three Stars Benchmark Award 2012

May 16th, 2012

HDI格付け三つ星アワード2012

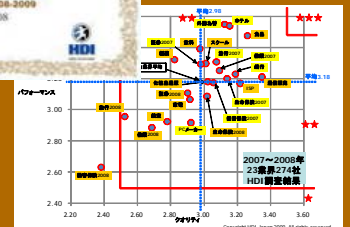
2011年1月から12月に調査した、Webサポートポータル、問合せ窓口格付けにおいて、三つ星取得全企業(公開格付け/依頼格付け問わず)を対象に授賞式を開催いたします。



問合せ窓口格付け・ベンチマーキング

「HDI問合せ窓口格付け」は2006年より実施しています。企業の問合せ窓口のサポート内容を、HDI国際サポート標準に基づいて顧客視点で三つ星～星なしの4段階で格付けを行います。「問い合わせ窓口格付け」を行うことで、業界内での自社の位置が明確にわかります。これをよくベンチマークと呼びますが、ベンチマークにより現状を知り、目標を設定して改善行動に出ることができます。また他社の位置や動きも見えてきます。まさに企業の経営層が最も見たいものが、他社とのベンチマーキング、格付けなのです。経営が気づけばセンターは変わる、センターが変わればサービスを受けている顧客にも恩恵が伝わる、そして顧客の購買行動が促進できれば、企業の利益が上がる、というすべてにメリットがあるのが、この「HDI問合せ窓口格付け」の構造です。

HDIマーケティングパートナー募集



アワード表彰式の目的

- ・サポートセンターの地位向上
- ・三つ星獲得の普及と意識の向上
- ・アワード表彰によるモチベーション向上

Schedule

開催日 2012年5月16日(水)
開催場所 ホテルモリノ新百合ヶ丘
時間 14:00~17:00(予定)

Supported by



www.HDI-Japan.com 044-969-5031

開催日時は諸般の都合により変更の可能性がございます。

Three Stars Benchmark Award 2012

2012年5月16日(水)

会場: ホテルモリノ新百合ヶ丘

小田急線 新百合ヶ丘駅南口より左折徒歩1分

14:00~ 2010年格付け結果概要報告(HDI-Japan)

14:40~ 専門審査員より総評

15:00~ アワードTea&Cake Break

15:30~ アワード表彰式

(17:00終了予定)



格付け評価について

■ 審査基準にはHDIサポート国際スタンダードを評価軸に、サポートポータル、クオリティ、パフォーマンスそれぞれ5つの評価項目を設定しています。結果判定は、これら5つの各評価の平均値を取り、企業/評価センターのサポートポータル(Web)得点、クオリティ(品質)得点、パフォーマンス(実績)得点としています。一般審査員評価と専門審査員評価との加重平均により、そのセンターの得点を決定し、クオリティ、パフォーマンス共に3.5点以上の企業(問合せセンター)が三つ星(★★★)、2.5点以上が二つ星(★★)、1.5点以上が一つ星(★)、1.5点未満は星なしと格付けしています。サポートポータルは単独で、同様に3.5点以上の企業が三つ星(★★★)、2.5点以上が二つ星(★★)、1.5点以上が一つ星(★)、1.5点未満は星なしと格付けしています。

★★★三つ星とは

■ 三つ星はパフォーマンス、クオリティともに審査員評価の平均が3.5ポイント以上であることです。これは2人に一人が満点をつけていなければならないことであり、とても難しい基準です。過去1,000社に上る格付け調査の結果、三つ星を獲得したのは約10%にすぎません。すべての三つ星取得窓口には敬意を表したいと思います。

HDI格付け三つ星アワード対象

■ 前年度(2011年1~12月)に調査した三つ星取得全企業
(公開格付け/依頼格付け問わず)

参加費

格付けロゴ使用企業(2011年取得企業)

- ・問合せ窓口格付け三つ星獲得企業: 2名様までご招待(盾費別)
- ・Webサポートポータル三つ星獲得企業: 1名様までご招待(盾費別)

三つ星アワード対象: HDIメンバー	10,000円(税込み)/1人(盾費別)
三つ星アワード対象: 一般参加者	20,000円(税込み)/1人(盾費別)
三つ星アワード対象外: HDIメンバー	20,000円(税込み)/1人
三つ星アワード対象外: 一般参加者	30,000円(税込み)/1人

盾費について

■ 三つ星アワード盾費⇒20,000円(税込)/盾

- ・盾費は参加費とは別途料金となります。
- ・盾の素材はクリスタルです。



参加登録(REGISTRATION)FAXの場合はこのままお申込みください

氏名/Name

役職/Title

会社名/Company

部門名/Department

住所/Address

電話番号/Telephone

Email

参加登録3つの方法

1.Fax: 044-969-5032

2.Email: info@hdi-japan.com

3.Mail: 〒215-0021

川崎市麻生区上麻生3-13-1

ベルクレエ新百合ヶ丘1205

HDI-Japan[シンクサービス株式会社]



www.HDI-Japan.com

044・969・5031



開催日時は諸般の都合により変更の可能性がございます。