



HDI 格付けベンチマークサービス

HDIベンチマークの種類

- HDI公開格付け (Web+電話)
- 問合せ窓口 (電話) 格付けベンチマーク
- サポートポータル (Web) 格付けベンチマーク
- クオリティ (電話) 格付けモニタリング



格付けベンチマークとは

格付け調査を行うことで、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活動を行うことができます。また他社の位置や動きも見えます。そして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、格付けです。経営が気づけば、センターは変わります。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あります。顧客の購買行動が促進できれば、企業の利益が上がります。すべてにメリットがあるのが、この構造です。

サポートサービスの専門家は、いろいろな指標を使ってサポートセンターやコールセンターを評価し、改善提案を行っています。顧客の視点からどう思われているのかの評

価はなかなか行われていません。そこでHDIでは、完全に顧客の視点から各企業の問合せ窓口のパフォーマンスとクオリティを評価し、それを格付けとして公開しています。また電子的サポートを含むその他のサポートニーズも増大しています。その主力がサポートポータルであり、電話サポートとの効果的な連携が要求されています。そこでサポートポータルも評価し、格付け結果として電話サポートと併せて公開しています。

この評価基準のベースには、世界で唯一のHDIサポート国際標準を使用し、またこの国際標準をよく理解しているHDI国際認定オーディタ、HDI国際認定インストラクタが、一般消費者代表の審査員評価を含めて分析コメントを加え、評価結果に基づいた各センターの改善を図りやすくしています。



HDI公開格付け (Web+電話)

HDIでは毎月業界を変えて、企業の問合せ窓口の公開格付け調査を行っています。業界の選出は、格付け実行委員会により毎年見直され設定されています。調査対象企業は、Webで公開されている第三者のランキングなどを基に自薦、他薦を含めて選択しています。公開格付けの審査員は、HDIの国際資格を有する専門審査員と、一般消費

者のボランティアです。HDIのWebページより誰でも一般審査員に申し込むことができます(適性審査有)。

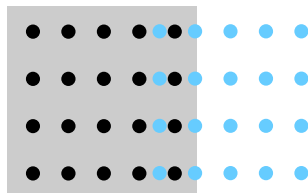
審査にあたっては、コール数制限や調査スクリプトなどはありません。真の顧客視点のクオリティを評価するため、各審査員が自身の聞きたいことを、調べただけ調べる形態となっています。

2011年公開格付け予定

調査業界	調査月
旅行	3~4月
レンタカー	3~4月
かつら/育毛/発毛	5~6月
介護	5~6月
引越し	7~8月
ガス・電気	7~8月
損害保険	9~10月
生命保険	9~10月
証券	11~12月
金融(信販)	11~12月
テレビ通販	2012年1~2月
化粧品通販	2012年1~2月

調査業界はHDI格付け実行委員会により決定されますが、変更されることもあります。





HDI格付け「三つ星」は 感動を与えられるサービスの証

お問合せ先：
HDI-Japan(ヘルプデスク協会)
[運営:シンクサービス株式会社]
〒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
Tel: 044-969-5031 Fax: 044-969-5032
E-mail: info@HDI-Japan.com

問合せ窓口(電話)格付けベンチマーク

問合せ窓口(電話)格付けの評価項目

クオリティ(品質)

サービス体制、コミュニケーション、対応スキル、プロセス/対応処理手順、困難な対応

パフォーマンス(実績)

平均応答速度、電話放棄呼率、通話時間、初回コンタクト解決率、顧客満足度

HDI公開格付けと全く同じ基準で、ご依頼に基づいて希望される問合せ窓口を任意の時期に格付けベンチマーク調査します。

調査結果報告は、HDI格付けベンチマークデータ(約50業界1,000社)と比較することができ、自社の業界内での位置、他社との比較、類似業界と比べた傾向などが可能です。格付けベンチマークを実施するのは主にHDI格付け専門審査員も行っているHDI-JapanまたはHDI公認コンサルティングパートナー(ACP)の経験豊富なHDI認定オーディタが中心となって実施します。

格付けベンチマーク費用は1センター60万円(Webサポートポータル+電話窓口調査セットの場合)です。また複数センターを同時期に実施することも可能です。そして三つ星評価を得られた場合には、三つ星ロゴの使用が可能となります(三つ星ロゴの使用に当たっては、HDIメンバー登録と、ロゴ使用申請及び使用料が必要です)。

実際の調査期間は通常1ヶ月以内ですが、事前打ち合わせ、審査員の手配、最終報告会の開催まで含めて2~3ヶ月間となることもあります。

サポートポータル(Web)格付けベンチマーク

サポートポータル(Web)格付けの評価項目

見つけやすく使いやすいか
複数のセルフヘルプ選択肢
ソリューションとしての役立度/解決度
サポートセンターとの連携度
安心して利用できるか

サポートポータルは電話による窓口サポートと合わせて、非常に重要な顧客のコンタクト要素となっています。HDIでは2009年よりサポートポータルの格付けベンチマークを行い、すでに30業界400社を超えるWebのベンチマークデータを有しています。サポートポータル(Web)格付けベンチマークは、HDI公開格付けと全く同じ基準

で、ご依頼に基づいて希望されるサポートポータルを調査します。

格付けベンチマーク費用は1サポートポータル(1企業)当たり30万円です。また三つ星評価を得られた場合には、三つ星ロゴの使用が可能となります。調査期間などについても問合せ窓口(電話)格付けとほぼ同様です。

クオリティ(電話)格付けモニタリング

HDI問合せ窓口格付けでは、正しく比較調査を行うために、通常アフターサービスではなく、購入前、または購入時のサポートを比較調査します。しかし格付けと同じ基準で自社のアフターサービスを評価したいとの多くの要望に応えたのが、このクオリティ(電話)モニタリングです。録音した顧客対応の通話記録をHDI格付け専門審査員が、顧客視点で確認し、HDI公開格付けとまったく同じ基準でクオリティの5項目のみ評価します。ただし各評価項目はさらにブレイクダウンし、詳細評価を個々の通話記

録ごとにレポートします。

よくコールセンター業界でミステリーコールやモニタリングサービスがありますが、これらが主にセンターの対応者の話し方などに特化しているのに対して、HDIの格付け調査では、対応の中で顧客がどのように感じているかにポイントを当てて見えています。HDIの膨大な調査に基づく、クオリティのばらつきは、パフォーマンスの2倍となっています。今こそ顧客視点の品質管理にシフトすべき時期ではないでしょうか。

