



HDI モニタリングサービス

～センター視点ではなく顧客視点で～

HDI (Help Desk Institute)では、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毎月公開しています。

アフターサービスのセンターでは、格付け比較調査が困難なため、格付け基準に基づき、「クオリティ」のみをモニタリング形式にて評価し、既存の格付けデータと比較し、レポートを提出いたします。



本当の意味の顧客満足……



多くのサポートセンター・コールセンターには、「トークスクリプト」が存在します。サポートアナリストが電話対応するうえで、一定の基準が必要であり、また、一貫したサービスを提供することはとても重要です。

しかし、スクリプトどおりに対応しているからといって、高い顧客満足が得られるでしょうか？ 答えは「No」です。

常に顧客は、One to Oneの対応を望んでいます。

HDI-Japanのモニタリングサービスでは、スクリプトどおりに対応しているかどうかではなく、顧客視点で評価をいたします。

◆ ◆ 評価項目 ◆ ◆

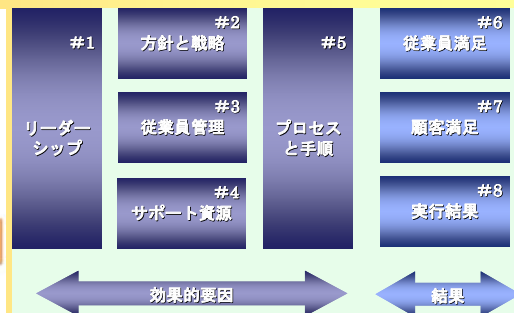
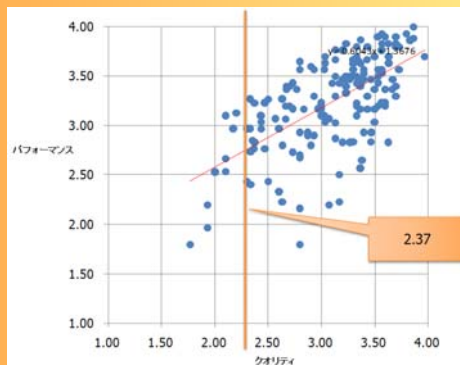
| 項目 | 概要 |
|--------------|---|
| 1 サービス体制について | 一ヶ所に問い合わせれば用が足り、顧客に協力的で、すばやく反応よく対応してくれるか。サポート提供が前向きで、進んで支援しようとしており、顧客に敬意を払い礼儀正しいか。 |
| 2 コミュニケーション | 顧客と親密な関係を築こうとし、顧客に共感しその心理的なニーズにも応えているか。異文化、異業種、地域格差なども考慮し、顧客の質問の確認や質問の言い換えを行っているか。 |
| 3 対応スキル | 顧客の話を良く聞き、顧客の話し方にうまくあわせることが出来、また話し方ははっきりして簡潔か。交渉や衝突時の対応は適切か。顧客の信頼が得られるプロとしての自信に満ちた対応をしているか。 |
| 4 プロセス | 対応時の手順＜挨拶、聞く、質問する、解決する、終了するなど＞は良いか。顧客に適切に状況を伝え、顧客と一緒に問題に対応しているか。サポート対象外であっても適切な代替案を提供できているか。顧客の電話は適切に転送または保留されているか。 |
| 5 困難な対応 | 感情的で怒っている顧客の対応は、顧客の話を中断しない、共感する、顧客の名前を使う、感情を吐き出させるなど前向きで適切か。顧客に不適切な対応をした場合には、言い訳せずに謝っているか。エスカレーション＜転送＞は顧客の要望に応じて、正しく行われ、また別の人が対応している場合でもその状況が顧客に伝えられているか。 |

HDI-Japan (ヘルプデスク協会)
 [運営会社: 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
 www.HDI-Japan.com



◆ HDI業界別ベンチマークデータ

- PCメーカー業界
- ホテル・旅行業界
- 証券・外為業界
- 信販業界
- 損保・生保業界
- 化粧品通販・通販業界
- 家電業界
- ISP業界
- 自動車業界
- 食品・飲料業界
- ホスティングサービス業界
- PCデバイス・周辺機器業界
- スクール業界
- 百貨店業界



HDI問い合わせ窓口格付け調査(モニタリングサービス含む)の評価基準のベースには、HDIサポート国際標準を使用しています。

国際標準をよく理解しているHDI国際認定オーディタ/HDI認定インストラクタが専門家の視点から、評価し分析コメントを加えて、レポートとしてまとめます。

他 全500社以上の問合せ窓口ベンチマークデータが活用できます。

認定オーディタとは

国際サポート標準に基づいてサポートセンターを評価しHDIサポートセンター国際認定の現地監査(オーディタ)を推進できる監査官(オーディタ)です。HDI認定オーディタには誰でもなることができますが、サポートサービスやサポートセンターについての実践的な経験とその証明が要求されます。また国際サポート標準の完全な理解と、厳格で公正なオーディタを推進するためにHDIオーディタトレーニングの修了と、随時実施されるバージョンアップトレーニングやオーディタディスカッションへの参加も義務付けられています。



HDI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。HDIはサポートに携わる人々のために、最新の業界情報や、関連専門書籍や、調査レポートなどを提供しています。またHDIメンバーを中心として情報交換の場や、学習の場や、各種シンポジウム、カンファレンスを開催しています。さらに国際スタンダードに基づく国際認定とトレーニングコースを提供しています。

HDIはどこの企業にも属さないベンダー中立な団体で、公平性を重んじています。そして現在世界中で50,000メンバーを有し、フォーチュン500社の90%の企業がHDIメンバーとなっています。

個別評価シート・分析レポート・格付けベンチマーク含め、ミニマム10コールからご提供いたします。詳細は、下記にお問合せください。

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]

認定・アセスメント担当 長掛(おさかけ)

〒215-0021
川崎市麻生区上麻生3-13-1
ベルクレイ新百合ヶ丘1205
Tel: 044-969-5031
Fax: 044-969-5032
E-mail: info@HDI-Japan.com



HDIはヘルプデスク発祥の地、米国コロラドスプリングスに本部があります。雄大なロッキー山脈に囲まれ、また神聖なガーデン・オブザゴッド(神々の公園)があります。

