

HDI格付けベンチマーク調査 一般審査員追加募集

サポートサービスに意識の高い皆様の声をぜひ反映させたく
審査員を公募します。あなたも審査員の一員になって、
企業の顧客サービス向上に貢献しませんか。

・HDIアカデミー2024/KCSアカデミー2024にご招待

HDI公開格付け2023年9-10月調査～2024年7-8月調査の間で、3回以上調査にご協力いただいた方が対象です。
なお、点数/コメントが空欄または極端に記述が少ない場合は対象外となります。 ※ご招待の詳細については別途ご案内

・調査結果速報 メール配信

調査にご協力いただいた期間中の調査結果をメールにて速報いたします。

■ 募集要件

- ・HDI-Japanが指定する企業に問合せを行い、継続的に評価レポートを提出できる方
- ・消費者として公平・公正性を保って評価できる方

■ 登録方法と調査までの流れ

右記申込みフォームから応募してください。

HDI-Japanが審査員選考を行い、1週間程度で合否についてご連絡いたします。

※審査員自身が在籍する業界は審査をご遠慮いただきます。

一般審査員登録
申込みフォーム



[https://www3.hdi-japan.com/
index.php/isinsa_reg/](https://www3.hdi-japan.com/index.php/isinsa_reg/)

詳しくは、HDI-Japanスタッフまたは、benchmark@hdi-japan.com にお問合せください。



HDI
JAPAN
Smarter Service. Better Business.

お問合せ先

ベンチマーク事務局

benchmark@hdi-japan.com www.HDI-Japan.com

電話 : 044-969-5031 Fax : 044-969-5032



About HDI Benchmark

格付けベンチマークについて

格付けベンチマークの趣旨

顧客の視点から各企業のWebサポートと、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することでサービスレベルの向上、競争力の向上およびサポートセンターの地位向上に寄与することを目的としています。

調査概要

公開格付け調査は年間12業界調査していて、2か月に一度調査を依頼します。1回あたり1業界3社程度依頼しますので、指定したテーマに沿って約2週間間に顧客視点で調査を行います。Webサポート5項目、問合せ窓口10項目の計15項目に点数とその理由をコメントとして記入したシートを1社につき1シート提出していただきます。

評価項目

Webサポート

1. 見つけやすく使いやすい
2. 複数のセルフヘルプ選択肢
3. 役立度/解決度
4. センターとの連携度
5. 安心して利用できる

問合せ窓口

- (クオリティ)
1. サービス体制
 2. コミュニケーション
 3. 対応スキル
 4. プロセス/対応処理手順
 5. 困難な対応

(パフォーマンス)

1. 平均応答速度
2. 放棄率
3. 対応時間
4. 初回コンタクト解決率
5. 顧客満足度

2024-2025年公開格付け予定

3・4月調査	銀行
	化粧品メーカー
5・6月調査	クレジットカード
	旅行代理店
7・8月調査	損害保険
	アウトドア
9・10月調査	証券
	生命保険
11・12月調査	パソコン直販
	介護ホーム
1・2月調査	ファッションレンタル
	ホテル

※上記スケジュールは2024年2月時点

最新情報はこちら!!



Q.HDIアカデミーってなに？

A.HDIアカデミーはHDI-Japanが主催する年間最大イベントです！サポート業界の著名人が集まる交流と学びの場になっています。

詳しくはこちら！→



継続的にご協力いただくと

「HDIアカデミー2024」 KCSアカデミー2024」

に無料ご招待！

2024年10月23 - 24日開催予定！

お問合せ先

HDI-Japan 運営：シンクサービス株式会社
川崎市麻生区万福寺1-2-3 アーシビル9F
info@HDI-Japan.com www.HDI-Japan.com
Tel：044-969-5031 Fax：044-969-5032

