



会社名	記入例(最終報告書サンプル)
センター名	記入例
調査時期	
報告日	

目次

- 1.調査結果概要 センター評価
- 2.調査内容
- 3.調査方法
- 4.ベンチマーク結果
- 5.調査結果詳細(調査結果サマリー)
- 6.改善のポイント
- 7.調査責任者および問合せ先

別添：評価結果詳細

1. 調査結果概要 センター評価

調査種別/チャネル	<input type="checkbox"/> Webサポート <input type="checkbox"/> 問合せ窓口 <input type="checkbox"/> クオリティ	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> チャット <input type="checkbox"/> マルチチャネル
総合スコア	記入例	



2.調査内容

専門審査員	
調査期間	記入例
調査数	
調査テーマ	
分析/報告書作成	記入例
ベンチマーク対象	

3.調査方法

• Webサポート格付け

Webサイトのサポート性を調査するもので、Webサイトを5つの評価項目について評価します。審査員へはテーマを指定し、顧客視点で評価します。

• 問合せ窓口格付け

問合せ窓口をクオリティ軸、パフォーマンス軸それぞれ5項目ずつの評価項目について評価します。電話対応のほか、チャットサポート、Eメールサポート、マルチチャネルサポートについても、同じ基準で調査します。審査員へテーマを指定し、テーマに沿って問合せを行います。問合せ内容は審査員一人一人が考え、実際に問合せをします。質問内容や架電回数は指定せず、顧客視点に重きを置き調査を行います。

• クオリティ格付け(センター評価)

実際の顧客との対応履歴を調査し、クオリティの5項目について評価します。評価視点は、顧客がどう感じているかを重視し、特に既存顧客向けのアフターサービスのセンターが主に対象となります。電話対応のほか、チャットサポート、Eメールサポート、マルチチャネルサポートについても調査を行います。

• クオリティ格付け(個人評価)

複数の対応記録から、その担当者の特徴や傾向を明らかにし、詳細評価を個人別にレポートする格付けです。三つ星評価を得た個人はESP(Excellent Support Professional/優秀サポート専門職)として高く評価します。一定人数以上で、センター評価として三つ星を得ることもできます。

3.調査方法

1. 評点基準

4点： 良い…大変印象に残り、これ以上の改善はほとんど考えられない状態（完璧、完全というものはありませんので、完璧か、完全かという判断はしない）

3点： 問題ない…もっと改善できるポイントはあっても、ほぼ満足できる内容

2点： 改善の余地あり…こうしてくれたらよいのに、なぜこうしてくれないのだろうと感じるような点がある場合（対応に大きな問題がなければ、このレベルです）

1点： 悪い…これではだめだなと思われる欠陥がある場合。顧客の印象を悪くした場合

2. 評価項目

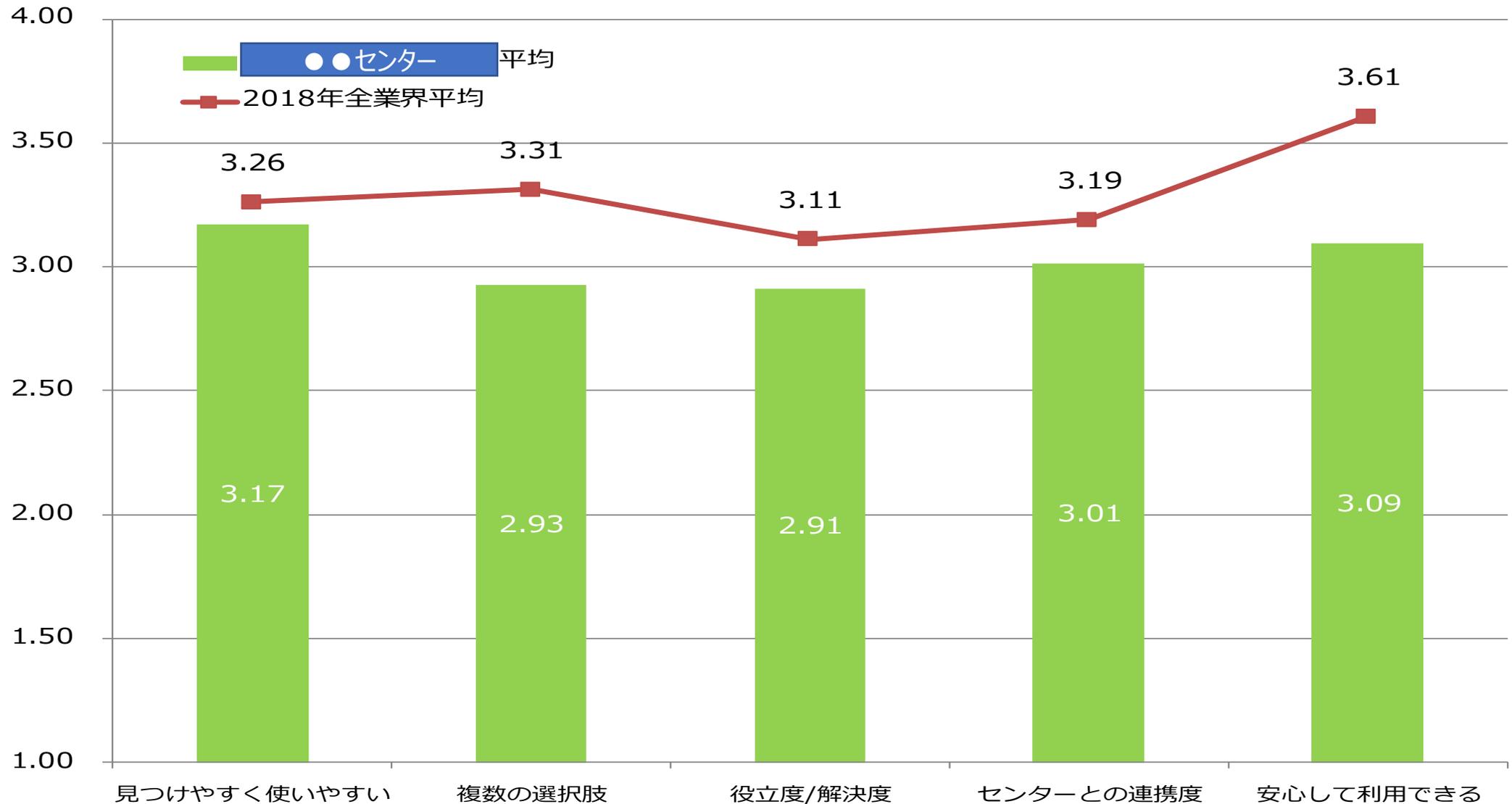
※クオリティ格付けについては、クオリティ軸のみ評価

Webサポート	クオリティ	パフォーマンス
見つけやすく使いやすい	サービス体制	平均応答速度
複数のセルフヘルプ選択肢	コミュニケーション	放棄率
役立度/解決度	対応スキル	対応時間
センターとの連携度	プロセス/対応処理手順	初回コンタクト解決率
安心して利用できる	困難な対応	顧客満足度

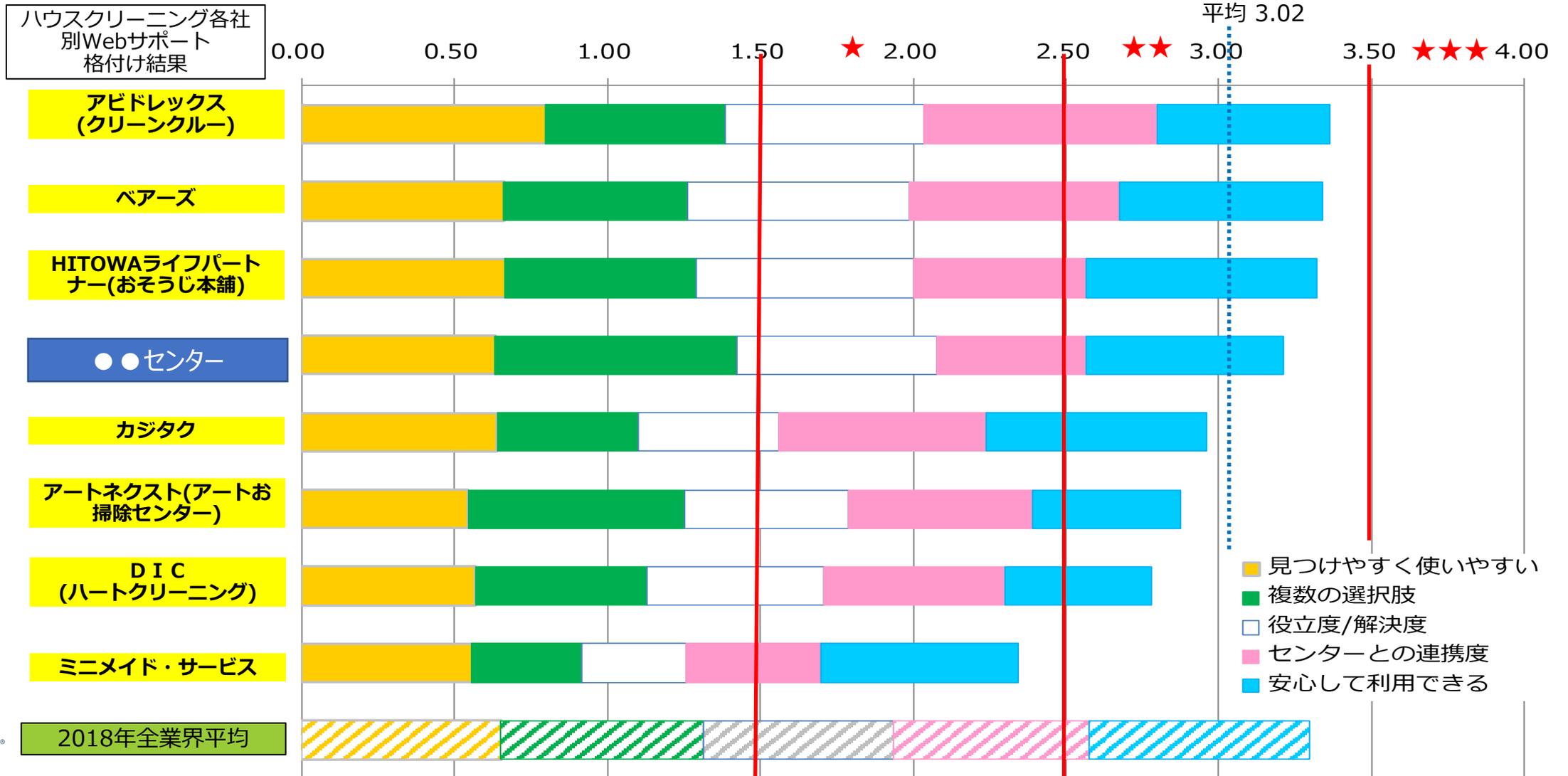
4.ベンチマーク結果

HDI-JapanにてベンチマークDB
よりデータを挿入します。

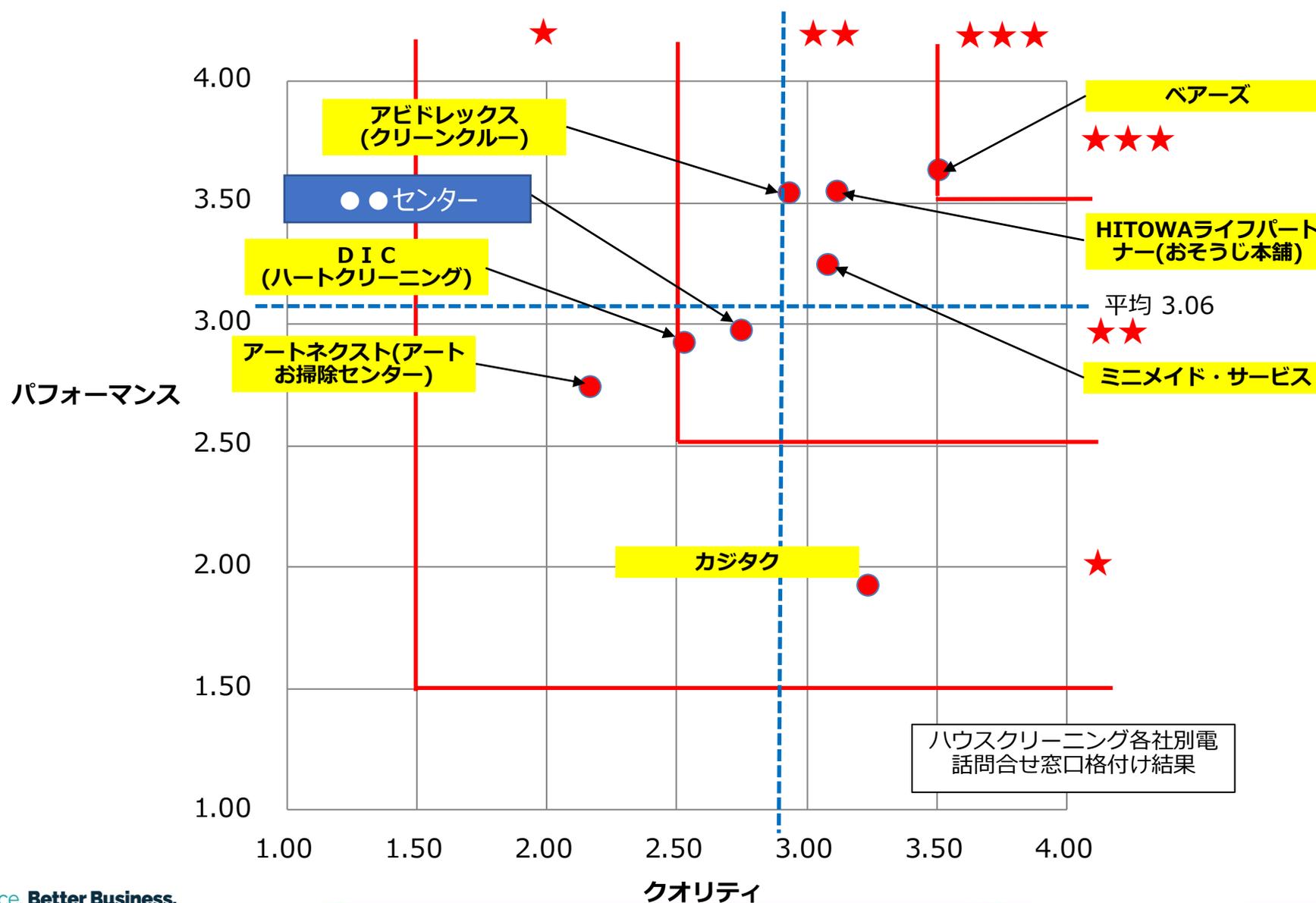
4.ベンチマーク結果(Webサポート)



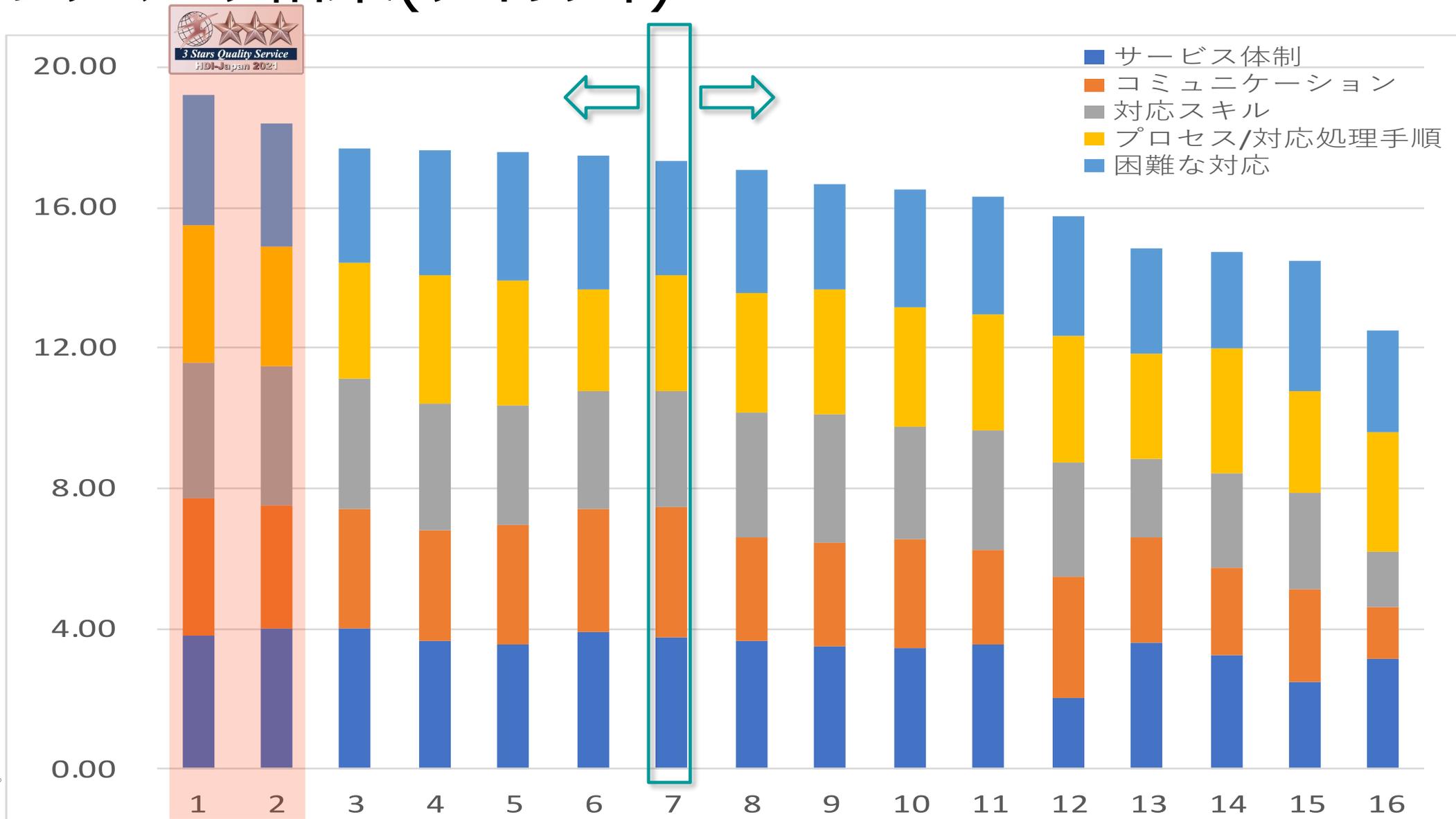
4.ベンチマーク結果(Webサポート)



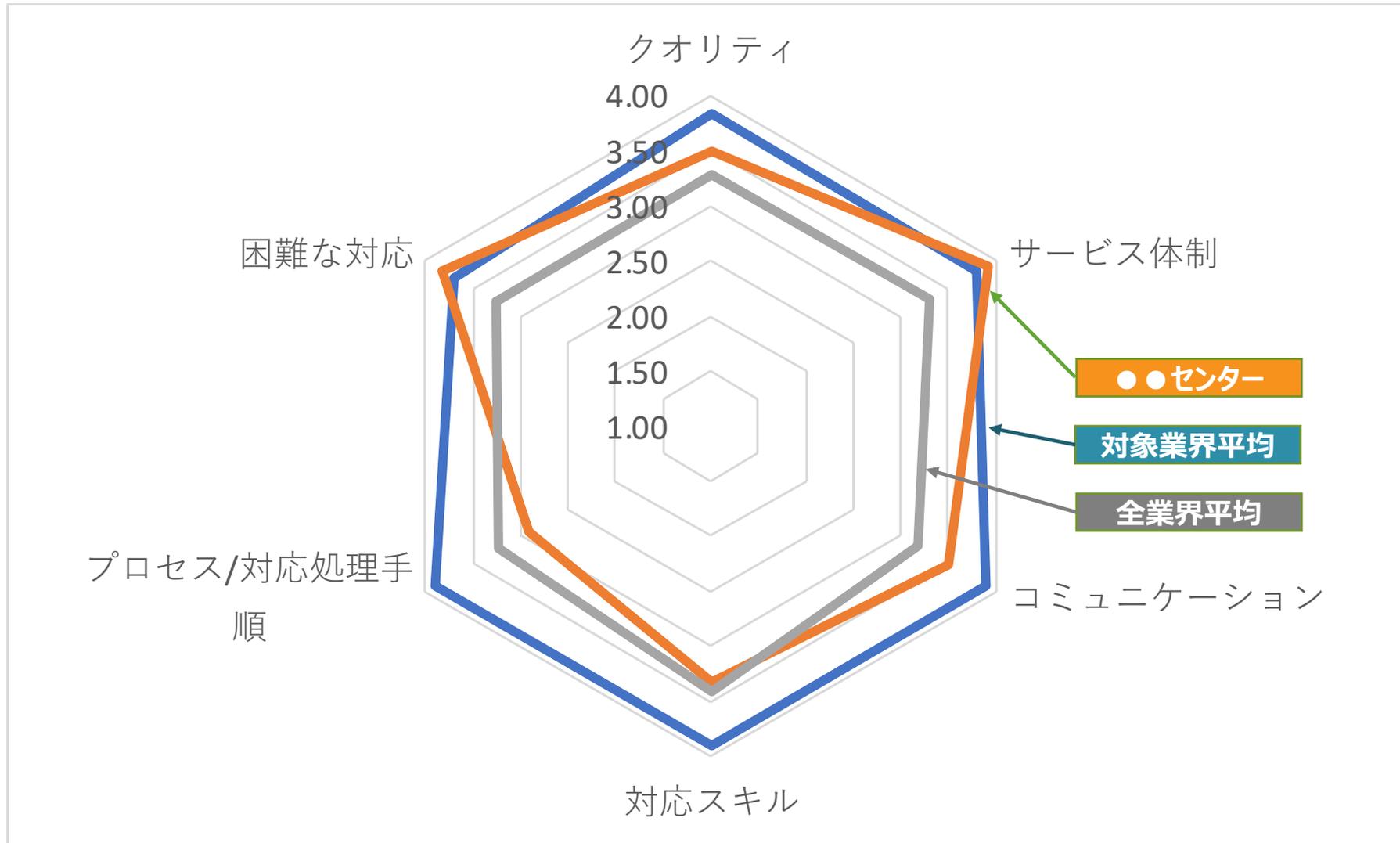
4.ベンチマーク結果(問合せ窓口)



4.ベンチマーク結果(クオリティ)



4.ベンチマーク結果(クオリティ)



5. 調査結果詳細(調査結果サマリー)

記入例

項目名	得点	コメント
Webサポート概要		目的のコンテンツが探しやすく、わかりやすく使いやすい。セルフサポートの選択肢も多く、顧客の声なども有効である。しかしFAQやAIチャットは、検索しても回答が見つけれず、また表記もわかりにくい。問合せ窓口はWeb活用した顧客支援まではできず、Webサポートと問合せ窓口との連携は乏しい。
見つけやすく使いやすい		色合いも文字も読みやすく、ガイドもわかりやすいので目的に情報にすぐにたどり着ける。またその内容も図や動画を含めて利用しやすい。
複数のセルフヘルプ°選択肢		シミュレーション、FAQ、AIチャット、問合せフォーム、利用者の声、動画による使い方説明など、セルフヘルプ°の選択肢は豊富である。
役立度/解決度		コンテンツに説明のあるものは利用価値が高いが、FAQやAIチャットで検索する内容は、目的の情報にたどり着けず役立度/解決度は低い。
センターとの連携度		センターにはつながりやすいものの、Webの内容については理解が乏しく、Web活用したサポートはできない。連携度は低い。
安心して利用できる		企業そのものの信頼性が高く、Webにも情報の扱いなどについてわかりやすく表示されており、安心して利用できる。

5. 調査結果詳細(調査結果サマリー)

記入例

項目名	得点	コメント
クオリティ概要		礼儀正しく丁寧な対応ができる。顧客の話をよく聞いてわかりやすく話すこともできる。しかし顧客の真のニーズまでは理解が及ばず、顧客への共感もあまり見られない。担当者によっては、一問一答の対応やマニュアル対応になることもあり、ばらつきが見られる。
サービス体制		一か所に問合せれば用は足り、顧客に協力的に反応よく対応できる。礼儀正しく敬意を払った支援もしてくれる。
コミュニケーション		顧客との親密な関係作りは感じられるものの、顧客ニーズの深堀や顧客への共感はあまり感じられない。
対応スキル		顧客の話をよく聞いて、わかりやすくはっきりと説明することができている。信頼できる対応ではあるもののプロらしい自信までは感じられない。
プロセス/対応処理手順		挨拶、聞く、質問する、解決する、終了する、といった手順はわかりやすく、顧客もついて行きやすい。しかしサポート対象外には代替案はない。
困難な対応		顧客の話を中断することなく聞いて、また不適切な対応をした場合には謝罪もできている。しかし顧客への共感や前向きさが薄いことがある。

5. 調査結果詳細(調査結果サマリー)

記入例

項目名	得点	コメント
パフォーマンス概要		自動音声選択はややわかりにくいですが、選択後は担当者にすぐにつながる。チャットのレスポンスは良いが、問合せフォームやメールは反応が遅い。顧客ニーズを捉えているときは解決率も対応時間も適切だが、担当者によっては顧客ニーズを捉えきれず一方的な対応になり満足度が低下することがある。
平均応答速度		自動音声選択はあるものの電話とチャットは良い。メール対応については返信が遅く、スマホからのテキストメッセージ対応にはばらつきがある。
放棄率		接続時に電話を切りたくならないが、保留が長くて待てないことはある。メール対応ではレスポンスが悪く中止したくなることもある。
対応時間		担当者によってばらつきがあるが、おおむね問題のない対応時間で回答が得られている。チャットはレスポンスよく利用価値が高い。
初回コンタクト解決率		ニーズが理解されたときは初回解決できるが、中には何度も言い換えて説明しなければならないこともある。
顧客満足度		プラスアルファの情報提供もあり、製品の優位性もあって満足できる。アフターサービスも良さそうなので今後も継続して利用したい。

6.改善のポイント

記入例

項目名	コメント
Webサポート	FAQやAIチャットが十分機能していない。これは顧客視点のコンテンツがナレッジに収納されていないからで、顧客視点がよくわかる問合せ窓口スタッフがコンテンツを作成するようにKCS導入する必要がある。これによりWebサポートと問合せ窓口の連携も飛躍的に良くなる。
問合せ窓口	顧客のニーズがつかめなかったり共感ができなかったりするスタッフには、コミュニケーションを中心とするトレーニングが必要となる。また一部に一問一答の対応やマニュアル対応が見られるのは、問合せセンターの目的や役割が浸透していないことも考えられる。
クオリティ	記入例
備考	記入例

Webサポートのポイント(KCS:ナレッジセンターサービス)

KCSファウンデーション(KCSF)国際認定トレーニングコース

受講料:114,000円(税込125,400円)

※1回分の認定試験受験料含む

時間:1日間 9:30~18:00

格付け
基準

KCSプリンシプル(KCSP)国際認定トレーニングコース

受講料:220,000円(税込242,000円)

※1回分の認定試験受験料含む

時間:3日間 9:30~17:00

AI・
チャット

KCS高度実践講座(KCSP修了者対象)

受講料:400,000円(税込440,000円)

※関連テンプレート/デジタルドキュメント提供

時間:2日間 9:30~17:00

導入
責任者

KCSアワード

申請料:600,000円(税込660,000円)

※アワード審査及び認定証、認定マーク、認定トロフィー及びHDI-Japan Webページでの紹介、プレスリリース他含む



※上記費用は2021年4月以降のものです

問合せ窓口サポートのポイント(HDIソフトスキル)

カスタマサービスリプレゼンタティブ(CSR)国際認定コース

受講料:114,000円(税込125,400円)

※1回分の認定試験受験料含む

時間:1日間 9:30~18:00

格付け
基準

サポートセンターアナリスト(SCA)国際認定コース

受講料:174,000円(税込191,400円)

※1回分の認定試験受験料含む

時間:2日間 9:30~18:00

テクサポ

サポートセンターチームリーダー(SCTL)国際認定コース

受講料:174,000円(税込191,400円)

※1回分の認定試験受験料含む

時間:2日間 9:30~18:00

SV・
リーダー

サポートセンターマネージャ(SCM)国際認定コース

受講料:220,000円(税込242,000円)

※1回分の認定試験受験料含む

時間:3日間 9:30~17:00

マネージャ



CERTIFIED

Customer Service
Representative



CERTIFIED

Support Center Analyst



CERTIFIED

Support Center Team Lead



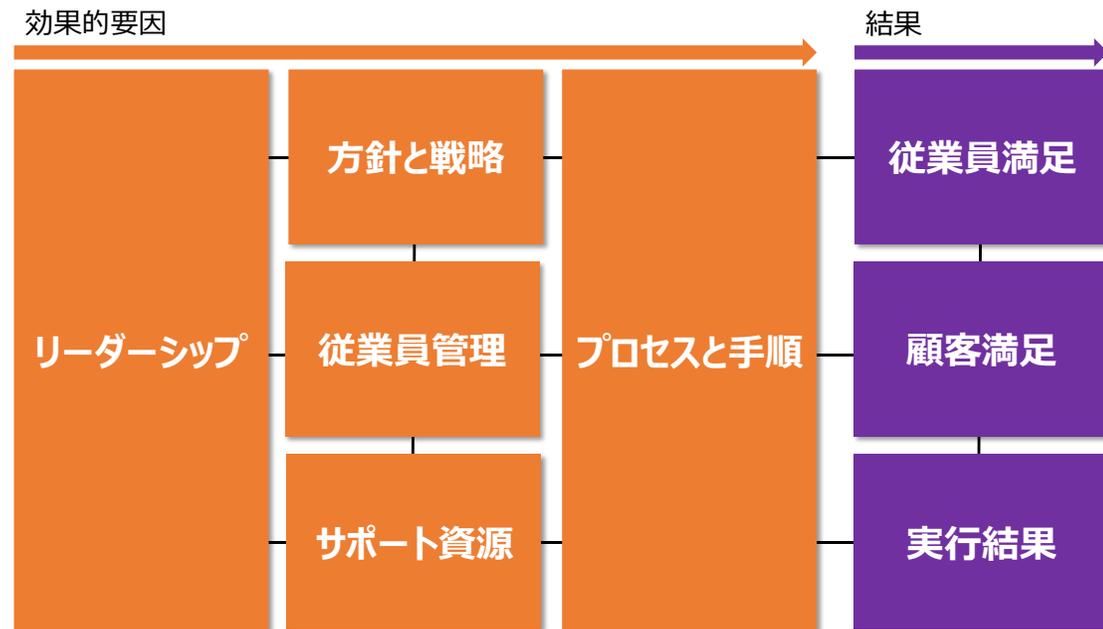
CERTIFIED

Support Center Manager

サポートセンターのポイント(HDIセンターアセスメントと五つ星/七つ星(SCC))

サポートセンター国際認定(SCC)とは

サポート業界で唯一のサポートセンターに特化した国際スタンダードに基づくセンター認定プログラムです。HDI国際認定オーディタ(監査官)が資料確認や現地観察、インタビューなどをおして監査(オーディット)し一定の基準をクリアすることにより認定となります。さまざまなセンターのあるべき姿を追求することができ、認定を取得することにより国際的に大変優れたサポートセンターであることが証明されます。



7.調査責任者

調査責任者	記入例

※HDI 依頼格付けベンチマークレポートに関するお問合せ先
HDI-Japan（運営：シンクサービス株式会社）
〒215-0004 川崎市麻生区万福寺1-2-3 アーシスビル9F
TEL: 044-969-5031 FAX: 044-969-5032
URL: www.HDI-Japan.com Email: Info@HDI-Japan.com



www.HDI-Japan.com

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
Tel: 044-969-5031
Email: info@HDI-Japan.com

添付資料

HDI-Japanにて
添付資料(全審査員詳細コメント)
を別途準備します。