

HDI格付けベンチマーク

格付けベンチマークとは

2017.2

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。

HDIでは、完全に**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しています。さらにチャット/Eメールを含むマルチチャネルのサポートについて、モニタリング記録に基づくアフターサービスについても格付けを依頼に基づいて実施しています。

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格付け 三つ星マーク



Webサポート格付け



問合せ窓口格付け



モニタリング格付け



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)。格付け審査にあたっては、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、調べたいだけ調べる形態となっています。

HDI格付け審査のポイント

2017-2018公開格付け予定

調査業界	調査月
テレビ通販/家具通販	1~2月
電力小売/飲料	3~4月
映像配信/損害保険	5~6月
証券/銀行	7~8月
生命保険/格安SIM	9~10月
PC周辺機器/脱毛	11~12月
食材宅配/結婚相談	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。

Webサポート格付け

Webサポートは問合せ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。スマートフォン、タブレット端末の普及に伴い、各サポートチャネルの窓口としても機能しています。HDIでは2009年よりWebサポートの格付けベンチマークを行い、すでに約1,300社に及びWebサポートのベンチマークデータを有しています。Webサポート依頼格付けは、HDI公開格付けと全く同じ基準で、ご希望のWebサイトを調査します。

三つ星評価を得られた場合には、三つ星マークの使用が可能となります(三つ星マークの使用に当たっては、HDIメンバー登録と、使用申請及び使用料が必要です)。調査期間は事前打ち合わせ、審査員の手配、審査員によるWebサポート調査、最終報告会の開催まで含めて通常2～3ヶ月間となります。

問合せ窓口格付け

HDI公開格付け(2006年より実施)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調査します。また電話対応のみならず、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、同じ基準で実施することが可能です。

調査結果報告は、HDI格付けベンチマークデータ(約1,900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、HDI格付け専門審査員を行っているHDI-JapanまたはHDI公認パートナーの経験豊富なHDI認定オーディタ、HDI認定インストラクタが中心となって実施します。

格付けベンチマークは複数センターを同じ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、Webサポート格付けと同様に、三つ星マークの使用が可能となります。調査期間も通常2～3ヶ月間となります。

Webサポート格付け評価項目

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

問合せ窓口格付け評価項目 (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

評価基準

良い(4点)、問題ない(3点)、改善の余地あり(2点)、悪い(1点)の4段階で各評価項目別に評価し、評価5項目の平均が3.5点以上が三つ星、2.5点以上が二つ星、1.5点以上が一つ星と格付けします。

HDI格付け「三つ星」は感動を与えられるサービスの証

HDI格付けベンチマーク費用

ご依頼に基づくHDI格付けベンチマークには、Webサポート格付け、問合せ窓口格付け(4種類)、モニタリング格付けがあり、すべてご希望の業界とのベンチマーク比較を含めてご報告いたします。

- Webサポート格付け:1サポートポータル(1企業)当たり税込324,000円
- 問合せ窓口格付け(電話、チャット、Eメール、マルチチャネル):1センター当たり税込648,000円
- 問合せ窓口格付け+Webサポート格付け:1センター当たり税込756,000円
- モニタリング格付け:1センター当たり税込432,000円

注)オンサイト、関東以外での実施、上記格付けの組合せなどについては、お問合せください。

モニタリング格付け

HDI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、このモニタリング格付けです。録音した顧客対応の通話記録を、格付け経験豊富な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。

三つ星評価を得られた場合には、Webサポート、問合せ窓口格付けと同様に、三つ星マークの使用が可能となります。調査期間も通常2～3ヶ月間となります。

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、パフォーマンスの約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。

HDI-Japanでは各評価項目をさらにブレイクダウンし、詳細評価を個々の対応記録ごとにレポートする**HDIモニタリングサービス**も行っています。このHDIモニタリングサービスでも格付け評価を受けることが可能で、三つ星マークの使用、調査期間についても他の格付けと同様です。