HDI Three Stars Benchmark -QUALITY- For Centers

クオリティ格付け

センター評価

3 Stars Quality Service
HDI-Japan

What's HDI Quality Benchmark?

HDI-Japanでは、顧客の視点から各企業の問合せ窓口のクオリティとパフォーマンスを評価し、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、レポートを提出いたします。

About Quality Benchmark

＼マルチチャネルで受け付けています！／（電話、チャット、Eメールなど）

- 顧客対応の記録をHDI格付け専門審査員が顧客視点で調査
- HDI公開格付けと同じ基準でクオリティの5項目のみ評価
- マルチチャネルサポート(電話、メール、チャット)で実施可能
- 三つ星評価を得られた場合にはセンタークオリティ三つ星マーク(ピンクゴールド)の使用が可能
- 調査期間は通常2～3ヶ月間

HDI-Japanの格付けベンチマークでは、
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。

本当の意味の顧客満足

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ています。HDIの膨大な調査に基づくと、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。

このクオリティ格付けはサポート担当者個人に対しても行うことができます！
一度の対応記録ではなく、複数の対応記録をもとに調査いたします。
※クオリティ格付け（個人評価）の詳細は裏ページをご確認ください。

クオリティ格付け（センター評価）費用
660,000円/センター(税込み) ※電話・チャット・Eメールなどマルチチャネルにて実施可能 ※「クオリティ格付け（個人評価）10名以上 かつ センター在籍半数以上 ＋ 分析レポート(110,000円)」でもセンター評価が可能です。詳しくはお問合せください。
三つ星マーク費用
220,000円 (税込み) 三つ星認定証/アワード招待枠1名分を含む

注）ご依頼に基づく調査の実施には、HDIメンバーシップへのご加入が必須となります

HDI Three Stars Benchmark
-QUALITY- For Individuals/Team
クオリティ格付け

個人評価

チーム評価

What's Quality Benchmark for Individuals/Team?

個人の複数の対応記録をHDI格付け基準に基づく顧客視点で評価を行い、担当者別にその特徴や傾向を明らかにします。

電話、チャット、Eメールなどマルチチャネルで調査でき、三つ星獲得個人は ESP (Excellent Support Professional) として高く評価されます。

また80%以上のメンバーが三つ星獲得したチームは、3 Stars Team Quality の称号を得て「三つ星マーク（プラチナブルー）」が使用できます。3 Stars Team Quality は最高品質のサポートサービスを提供できるチームの証です。

About Quality Benchmark

Excellent Support Professional

三つ星サポート専門職は、最高峰ESPの証。
カスタマサポートに携わるすべての人の目標です。

クオリティ格付け（個人評価）調査費用
調査費用(1チャネル)　**66,000円/人 (税込み)**
クオリティ格付け（個人評価）三つ星マーク費用
33,000 円(税込み) 三つ星バッチ/三つ星認定証/アワード招待枠（本人のみ）を含む
クオリティ格付け（チーム評価）三つ星マーク費用
220,000円 (税込み) 三つ星認定証/アワード招待枠1名分を含む

For Individuals

- 同一個人の対応記録を3～5件確認し、HDI格付け専門審査員が顧客視点で調査
- HDI公開格付けと同じ基準でクオリティの5項目のみ評価
- マルチチャネルサポート(電話、メール、チャット)で実施可能
- 三つ星評価を得られた方には、三つ星マークおよびバッチ使用が可能(有料)

For Team

- 5名以上のチームでメンバーの80%以上が個人評価三つ星
- 対象は同年度(1-12月)の個人評価三つ星
- 申請費用無料、チームクオリティ三つ星マーク（プラチナブルー）220,000円(税込み)
- アワードでは企業/センター評価と同等のクリスタルトロフィー授与(有料)

◇ 個人別の報告レポートとなり、対応記録毎レポートはありません

2025.1

HDI-Japan [運営:シンクサービス株式会社]
Tel: 044-969-5031 Email: info@HDI-Japan.com
www.HDI-Japan.com