

HDI Three Stars Benchmark -QUALITY- For Centers

クオリティ格付け

センター評価



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