



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2018にご招待

※アカデミー2018開催までに継続的に、調査にご協力いただいた方が対象。

・ 審査員全員に調査結果速報 メール配信

■ 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
- ・ 一消費者として公平・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

申込みフォーム (<https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/ippan.asp>) 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。

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



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
電話: 044-969-5031 Fax: 044-969-5032

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週間の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

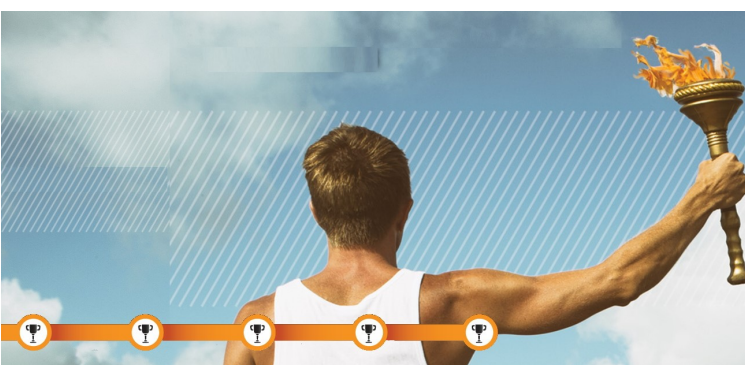
- (クオリティ)
1. サービス体制
 2. コミュニケーション
 3. 対応スキル
 4. プロセス/対応処理手順
 5. 困難な対応

(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

2018~2019年公開格付け予定

3・4月調査	電力小売業界
	飲料業界
5・6月調査	スポーツ用品メーカー業界
	損害保険業界
7・8月調査	証券業界
	銀行業界
9・10月調査	生命保険業界
	旅行業界
11・12月調査	PCメーカー業界
	格安SIM業界
2019年1・2月調査	食材宅配業界
	結婚相談業界



継続的にご協力いただくと
HDIアカデミー2018にご招待！

★HDIアカデミー2018★
2018年10月
開催場所(仮):新宿NSビル
30階スカイカンファレンス



お問い合わせ先

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 アーシスビル9F
info@HDI-Japan.com www.HDI-Japan.com
Tel:044-969-5031 Fax:044-969-5032