

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2022/KCSアカデミー2022にご招待

HDI公開格付け2021年9-10月調査～2022年7-8月調査の間で、3回以上調査にご協力いただいた方が対象です。
なお、点数/コメントが空欄または極端に記述が少ない場合は対象外となります。 ※ご招待の詳細については別途ご案内

・調査結果速報 メール配信

調査にご協力いただいた期間中の調査結果をメールにて速報いたします。

■ 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
- ・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

右記申込みフォーム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。

一般審査員登録
申込みフォーム



https://www3.hdi-japan.com/index.php/isinsa_reg/

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



お問合せ先

ベンチマーク事務局

benchmark@hdi-japan.com www.HDI-Japan.com

電話 : 044-969-5031 Fax : 044-969-5032



About HDI Benchmark

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

※上記スケジュールは2021年8月時点

2021-2022年公開格付け予定

| | |
|----------|-----------|
| 3・4月調査 | クレジットカード |
| | PC周辺機器 |
| 5・6月調査 | 銀行 |
| | モバイル通信 |
| 7・8月調査 | 損害保険 |
| | 通信教育 |
| 9・10月調査 | 生命保険 |
| | 証券 |
| 11・12月調査 | 電力・ガス小売 |
| | 健康食品通販 |
| 1・2月調査 | 映像配信 |
| | ラグジュアリー家電 |

(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

最新情報はこちら



https://www3.hdi-japan.com/index.php/isinsa_reg/

継続的にご協力いただくと
「HDIアカデミー2022/
KCSアカデミー2022」
に無料ご招待！
2022年10月中旬予定

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
Tel：044-969-5031 Fax：044-969-5032

HDI
JAPAN
Smarter Service. Better Business.