

# HDI 格付けベンチマークレポート

各業種別・企業別の問合せ窓口およびWebサポート格付け詳細

顧客の視点から各企業の問合せ窓口のパフォーマンス、クオリティとWebサポートを評価し、それを格付けとして毎月公開しています。評価基準のベースには、HDI国際スタンダードを使用しており、スタンダードをよく理解しているHDI国際認定オーディタ/HDI認定インストラクタが同じ指標を用いて評価し、一般顧客の評価を含めて専門家の視点から分析コメントを加えています。レポートは毎月調査終了後に順次リリースされます。

## ■ レポート内容

- ・ 実施方法詳細
- ・ 業界平均結果分析
- ・ 各社別評価結果
- ・ 各社ごとの評価分析レポート
- ・ 一般ユーザの声

## ■ 付録 ※冊子版のみ

- ・ カスタマサービスリプレゼンタティブ(CSR)スタンダード
- ・ サポートセンター認定(SCC)スタンダード
- ・ Eサポートベストプラクティス

ご注文はWebでお受けしております。

[https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/bench\\_request.asp](https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/bench_request.asp)

PDF版の販売に伴い、冊子版の価格を2018年1月より改定させていただいております。

形式	一般・税込	メンバー・税込
PDF版 (A4/約40頁)	70,200円	49,140円
冊子版 (A4/約160頁)	91,800円	64,260円

※HDI格付けベンチマークレポートに記載されている調査結果の著作権は全て当社に帰属します。

※本書の一部または全てを無断で複写・複製することは、法律で認められた場合を除き、著作権の侵害となります。

※PDF版はダウンロードにて提供いたします。印刷可、編集・加工及びテキスト・図(グラフ)の抽出等不可です。

※PDF版には付録は含まれません。付録はメンバー特典として弊社Webよりダウンロードが可能です。

※旧価格表記でのチラシをお持ちの方でも新価格での販売となります。

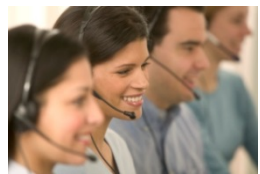
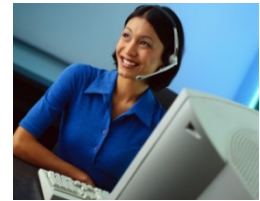
HDI-Japan 【運営：シンクサービス株式会社】

川崎市麻生区万福寺1-2-3 アーシビル9F  
 電話 044 (969) 5031 Fax 044 (969) 5032  
 info@HDI-Japan.com [www.HDI-Japan.com](http://www.HDI-Japan.com)



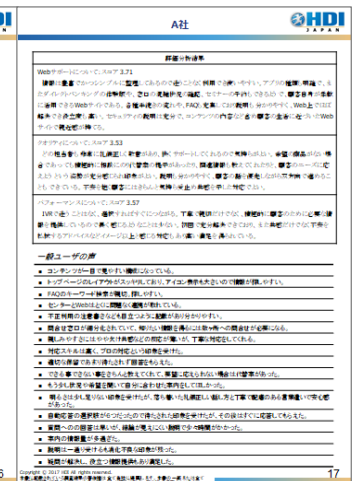
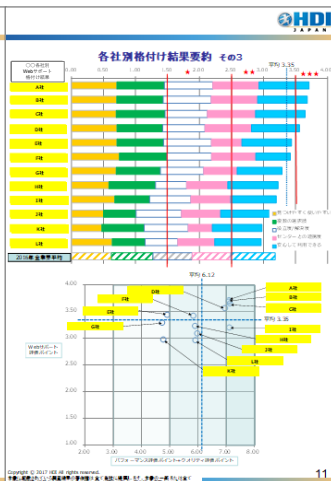
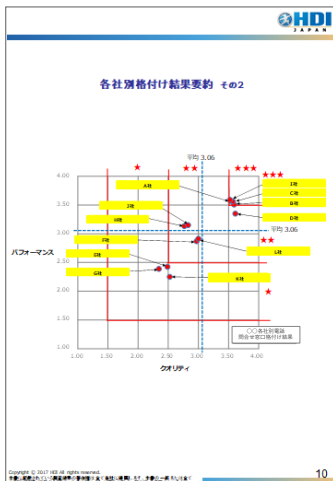
# 2018年度 調査業界一覧

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



\* 調査予定は諸般の事情により変更されることがありますのでご了承下さい。

業界ごとに調査対象企業の評価結果をお届けいたします。



※画像はサンプルです

ご注文はWebでお受けしております。  
[https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/bench\\_request.asp](https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/bench_request.asp)