



HDI モニタリングサービス

～センター視点ではなく顧客視点で～

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。



本当の意味の顧客満足……



多くのサポートセンター・コールセンターには、「トークスクリプト」が存在します。サポートアナリストが電話対応するうえで、一定の基準が必要であり、また一貫したサービスを提供することはとても重要です。しかしスクリプトどおりに対応しているからといって、高い顧客満足が得られるでしょうか。答えは「No」です。

顧客は常に、One to Oneの対応を望んでいます。

HDI-Japanのモニタリングサービスでは、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。

◆ ◆ 評価項目 ◆ ◆

項目	概要
1 サービス体制	一ヶ所に問合せれば用が足り、顧客に協力的で、素早く反応よく対応してくれるか。サポート提供が前向きで、進んで支援しようとしており、顧客に敬意を払い礼儀正しいか。
2 コミュニケーション	顧客と親密な関係を築こうとし、顧客に共感しその心理的なニーズにも応えているか。異文化、異業種、地域格差なども考慮し、顧客の質問の確認や質問の言い換えを行っているか。
3 対応スキル	顧客の話をよく聞き、顧客の話方にうまく合わせることができ、また話し方ははっきりして簡潔か。交渉時の対応は適切か。顧客の信頼が得られるプロとしての自信に満ちた対応をしているか。
4 プロセス/対応処理手順	対応時の手順<挨拶、聞く、質問する、解決する、終了するなど>はよいか。顧客に適切に状況を伝え、顧客と一緒に問題に対応しているか。サポート対象外であっても適切な代替案を提供できているか。顧客の電話は適切に転送または保留されているか。
5 困難な対応	感情的で怒っている顧客の対応は、顧客の話を中断しない、共感する、顧客の名前を使う、感情を吐き出させるなど前向きで適切か。顧客に不適切な対応をした場合には、言い訳せずに謝っているか。エスカレーション(転送)は顧客の要望に応じて、正しく行われ、また別の人が対応している場合でもその状況が顧客に伝えられているか。

HDI-Japan

[運営会社: シンクサービス株式会社]

〒215-0004 川崎市麻生区万福寺1-2-3

アーシビル9F

TEL: 044-969-5031

FAX: 044-969-5032

www.HDI-Japan.com



◆ HDI業界別ベンチマークデータ

- テレビ通販業界
- 化粧品通販業界
- エステ業界
- ISP業界
- かつら/育毛/発毛業界
- アパレル通販業界
- 損害保険業界
- 生命保険業界
- 証券業界
- 銀行業界
- 旅行/航空業界
- 食品・飲料業界
- 健康食品通販業界
- 家電通販業界
- 生活家電メーカー業界
- ウォーターサーバー業界
- 航空業界
- 携帯キャリア・タブレット業界
- 鉄道業界
- ホテル業界



XXX 株式会社 様

HDI 問合せ窓口格付け
 モニタリング結果シート
 HDI-Japan (ヘルプデスク版) ー
 2015/10/1

項目	計測	チェック内容
1	100	
2	100	
3	100	
4	100	
5	100	
6	100	
7	100	
8	100	
9	100	
10	100	
11	100	
12	100	
13	100	
14	100	
15	100	
16	100	
17	100	
18	100	
19	100	
20	100	
21	100	
22	100	
23	100	
24	100	
25	100	
26	100	
27	100	
28	100	
29	100	
30	100	
31	100	
32	100	
33	100	
34	100	
35	100	
36	100	
37	100	
38	100	
39	100	
40	100	
41	100	
42	100	
43	100	
44	100	
45	100	
46	100	
47	100	
48	100	
49	100	
50	100	
51	100	
52	100	
53	100	
54	100	
55	100	
56	100	
57	100	
58	100	
59	100	
60	100	
61	100	
62	100	
63	100	
64	100	
65	100	
66	100	
67	100	
68	100	
69	100	
70	100	
71	100	
72	100	
73	100	
74	100	
75	100	
76	100	
77	100	
78	100	
79	100	
80	100	
81	100	
82	100	
83	100	
84	100	
85	100	
86	100	
87	100	
88	100	
89	100	
90	100	
91	100	
92	100	
93	100	
94	100	
95	100	
96	100	
97	100	
98	100	
99	100	
100	100	
Total Average	100	

他 1,900社以上のHDI格付けベンチマークデータが活用できます。

HDIモニタリングサービスとは

HDI国際標準を評価基準としている格付け調査の「クオリティ」5項目のみをさらに細分化し、モニタリング形式で評価します。
 この国際標準をよく理解しているHDI認定オーディタ/HDI認定インストラクタが一次・二次評価者として顧客視点で評価し、個々の対応記録ごとにレポートします。またHDIモニタリングサービスでも格付け評価を受けることが可能で、その場合はセンターの分析まで行います。またHDI格付けベンチマークと同様に三つ星マークの使用が可能です。



HDIは1989年に設立された世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体です。HDIはサポートに携わる人々のために、最新の業界情報や、関連専門書籍や、調査レポートなどを提供しています。またHDIメンバーを中心として情報交換の場や、学習の場や、各種シンポジウム、カンファレンスを開催しています。さらに国際スタンダードに基づく国際認定とトレーニングコースを提供しています。
 HDIはどこの企業にも属さないベンダー中立な団体で、公平性を重んじています。そして世界で50,000を超える会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に100の支部/地区会を有しています。

HDIモニタリングサービスはミニマム10件【32.4万円(税込)】からご提供します。格付け評価の場合は、1センターミニマム20件【64.8万円(税込)】と、分析レポート【10.8万円(税込)】でご提供します。その他件数など、ご希望に応じたご提案をさせていただきますので、詳細は以下にお問合せください。

※センターに訪問して評価する場合は、訪問回数ごとに別途32,400円(税込)×2名が必要です。

お問合せ先:HDI-Japan
 [運営:シンクサービス株式会社]
 〒215-0004 川崎市麻生区万福寺1-2-3
 アーシビル9F
 Tel: 044-969-5031 Fax: 044-969-5032
 E-mail: info@HDI-Japan.com



HDIはヘルプデスク発祥の地、米国コロラドスプリングスに本部があります。雄大なロッキー山脈に囲まれ、また神聖なガーデン・オブザゴッド(神々の公園)があります。