

**「HDI 格付けベンチマーク」問合せ窓口部門で最高評価三つ星を獲得**  
～「通信販売」のコールセンターとして高い評価～

株式会社ジャパネットコミュニケーションズ（本社：福岡県福岡市／代表取締役社長：高田旭人）は、HDI-Japan が主催する「HDI 格付けベンチマーク 2019」の問合せ窓口部門にて、最高評価である三つ星を獲得いたしましたので報告いたします。お客様の期待を超える対応で、さらなるワクワクに繋がられるよう、今後も皆様からいただくご意見・ご要望をもとにサービスの改善を継続的に進めてまいります。

■ HDI 格付けベンチマークとは

サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体である HDI が主催する格付けで、HDI（ヘルプデスク協会）の定める国際標準に基づいて、企業の問合せ窓口を「三つ星」から「星なし」の4段階で評価します。一般公募によって選ばれた消費者と認定された専門家が、お客さまの立場から電話対応とWebサイトを評価します。今回、ジャパネットコミュニケーションズは電話対応の格付けとなる「問合せ窓口」部門にて最高ランクの三つ星を獲得いたしました。



■ 審査員からの評価コメント

「問合せ窓口（コールセンター）格付け」★★★：どの担当者も心をこめて前向きな姿勢でサポートしている。明るく親しみやすい雰囲気、顧客に関心を示し、心遣いもある。質問にはしっかりと答え、解決できないことであっても、状況を鑑みた積極的な情報提供があった。ほとんど長く待つことはなく、つながったあとも速やかに対応している。

■ ジャパネットが追及するコールセンターの品質

ジャパネットコミュニケーションズは、ジャパネットグループのコールセンターとして、お客様に安心・快適なお買い物をしていただけるよう、質の高いコミュニケーションを行い、ご要望にお応えすることを目指しています。

今年の3月にはコールセンターのコミュニケーターを対象として初めての試みとなる社内応対コンテスト「第1回 TOP of Quality～電話応対コンクール社内予選会～」を実施いたしました。お客様役の社員が約5分間、主力商品の家電や新カテゴリのクルーズ旅行・カードなどジャパネットが扱う商品のいずれかについて問い合わせを行い、コミュニケーターの応対を審査しました。審査員にはジャパネットのMCも加わり、ショッピングのように「元気で明るい」「ジャパネットをまた利用したい」と思ってもらえるような応対スキルを日々磨いています。



■ 本件に関するお問い合わせ

株式会社ジャパネットホールディングス 広報室 西  
TEL : 03-6634-6042（平日 10時～17時） E-MAIL : jh\_pr@japanet.co.jp