

NEXCO東日本お客さまセンターは、問合せ窓口(電話)格付け調査で最高評価の「三つ星」認定証を3年連続で獲得！

NEXCO東日本お客さまセンターは、HDIーJapan(ヘルプデスク協会)が実施する「問合せ窓口(電話)格付け」調査で、最高評価の「三つ星」認定証を3年連続(平成24年～平成26年)で獲得しました！

- ・過去大手企業のべ1,400社のうち、三つ星は1割ほどにすぎません
- ・最高評価の「三つ星」認定証を3年連続で獲得したのは、過去10社のみです(平成26年8月末現在)

格付け調査は、クオリティ(品質)評価、パフォーマンス(実績)評価における5つの項目をそれぞれ審査し(各々4点満点)、クオリティ評価、パフォーマンス評価の平均点数が共に3.5点以上で三つ星(★★★)

●問合せ窓口(電話)格付け評価項目

クオリティ(品質)評価				
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(実績)評価				
①平均応答速度	②電話放棄呼率	③通話時間	④初回コンタクト 解決率	⑤顧客満足度

今回の「三つ星」認定証3年連続獲得は、スタッフ一人ひとりがお客さまのニーズに応え、スムーズで丁寧な対応を続けてきたことが評価されたものと受けとめています。

NEXCO東日本はこれからもお客さまを第一に考え、安全・安心・快適・便利な高速道路空間を引き続き提供できるようこれからも努めてまいります。

HDIについて

HDI(ヘルプデスク協会)はITサポートサービスにおける世界最大の会員団体であり、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。HDIは1989年に米国で設立され、日本支部は日本のサポートサービス業界の要請に応じて2001年に設立され、2006年から国内のコンタクトセンターの格付け調査を開始し、これまでにのべ1,400社を調査しています。