

## 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4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4年連続(平成24年～平成27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4年連続で獲得したのは、過去10社のみです(平成27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

### ●三つ星獲得までの経緯

H19.3.1 NEXCO 東日本お客さまセンター設立  
H22 年より問合せ窓口(電話)格付け調査を開始 (H22、H23 は「二つ星」)

#### ※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。

### ○今後の課題

訪日外国人旅行者の増加により、当センターへの外国語での問い合わせも増加するものと考えられる。外国語への対応力の強化は必須と位置付けられ、多言語通訳サービスを活用した3者間通話で対応するべく、H28 年度導入を目指し検討を進めている。