

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5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5年連続(平成24年～平成28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5年連続で獲得したのは、過去8社のみです(平成28年8月末現在)。

格付け調査は、クオリティ評価及びパフォーマンス評価をそれぞれ審査し(各々4点満点)、両評価の点数が共に、3.5点以上で三つ星(★★★)評価となります。

●評価項目概要

評価項目	評価ポイント	当センターの評価
クオリティ評価 (オペレーターの対応スキル等)	・挨拶、聞く、質問する、解決するなど、顧客対応の手順は適切か。 ・顧客に傾聴し、明瞭・簡潔な口調で、自信を持って対応しているか。 ・感情的な顧客に対して、共感する、感情を吐き出させるなど、前向きで適切な対応をしているか。等	3.68点
パフォーマンス評価 (対応時間等)	・コールセンターに電話がつながるまでの待ち時間が長すぎないか。 ・顧客が必要としている情報ができるだけ短時間で得られるか。 ・1回目の電話で問題や依頼が解決されたか。等	3.73点

●三つ星獲得までの経緯

H19年3月1日 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年、H23年は「二つ星」)

※HDIについて

HDI(ヘルプデスク協会)は顧客サポートサービス業界の教育・研修・情報交換等の場を提供することを目的に、1989年に米国で設立され、世界7か所に拠点をもち、活動を行っている組織です。日本支部は日本の顧客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。