

令和3年10月27日
東日本高速道路株式会社

HDI-Japan 「問合せ窓口格付調査」において 10年連続で『三つ星』を獲得

NEXCO東日本(東京都千代田区)は、HDI-Japanの2021年問合せ窓口格付け調査において、最高評価の「三つ星」を10年連続で獲得しました。

当社は、『お客さまを第一に考え、安全・安心・快適・便利を向上させること』というグループ経営方針のもと、お客さまからのお問合せに真摯に取り組んだ結果、今回の評価に繋がったものと考えております。問合せ窓口であるお客さまセンターにおいては、24時間、365日、お客さまの声をお聞きし、お応えできる体制を整えるなど、お客さまの対応品質の向上に努めております。

NEXCO東日本は、これまでの評価に満足することなく、今後もお客さまを第一に考え、お客さまとの対話に真摯に取り組んでまいります。

～ 10年連続受賞 ～



【HDI-Japanによる評価】

- ・礼儀正しく、協力的な姿勢で一貫したサポートを受けとることができる。
- ・一人の顧客として大切に案内してくれていることが伝わる真摯な対応で、安心感を与られている。
- ・提供される情報は常に的確である。
- ・昼夜問わずストレスなくつながり、いつでも安心して頼ることができる体制が整っている。
- ・顧客をさりげなくリードしてくれるので、解決力は高い。
- ・疑問が残らぬよう付加情報も加えるなど誠実な対応であり満足度は高い。

【HDI】

1989年にアメリカにて設立。IT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。
世界初のコールセンター国際認定資格制度を築いた団体。HDI-Japanは、2001年に設立。

【NEXCO 東日本お客さまセンター】

お客さまからのお問合せ等の窓口として、品質の高い対応を一元的に行うため、2007年に開設いたしました。



NEXCO東日本グループはお客さまからのお問合せに真摯に対応することで、安全・安心・快適・便利な高速道路サービスの提供につなげ、SDGsに貢献していきます。



以上