

■ 報道関係者各位

**アクアクララが HDI 2014 年度【ウォーターサーバー業界】
問い合わせ窓口格付け調査において最高評価の三つ星を獲得**

水を通じて“生活”“環境”“健康”の創造を目指すアクアクララ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：赤津裕次郎）は、この度、HDI-Japan が主催する 2014 年度【ウォーターサーバー業界】問い合わせ窓口格付けにおいて、最高評価である三つ星を受賞致しました。



● HDI（ヘルプデスク協会）について

1989 年に米国で設立された HDI（Help Desk Institute）は 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 は世界で 50,000 の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位 500 社の 90% が加盟し、世界中に 100 の支部を有しています。

● HDI-Japan について

HDI-Japan は日本のサポートサービス業界の要請に応じて、世界の HDI と同じコンセプトで 2001 年に設立されました。

<http://www.hdi-japan.com/>

「格付け」方法 ヘルプデスク協会の国際基準に基づいて設定された評価基準に沿って一般ユーザーと専門家が顧客の立場から評価し、格付けをします。格付けは星なし～三つ星の 4 段階評価です。

【評価方法】

- ・一般審査員（公募による一般ユーザ）と、専門審査員（HDI 認定オーディタ、認定インストラクターにより選抜）が、パフォーマンス（実績）5 項目とクオリティ（品質）5 項目の計 10 項目の評価を実施（各項目 4 点満点で採点）
- ・各項目の平均が下記基準点に達しているかどうかにより確定
三つ星：3.5 点以上、二つ星：2.5 点以上、一つ星：1.5 点以上、星なし：1.5 点未満

■ パフォーマンス評価項目

1. 平均応答速度：電話が繋がるまで顧客が待っている時間は長すぎないか、何コールで出るか。
2. 電話放棄呼率：繋がらないので電話を切ってしまう顧客の発生頻度
3. 通話時間：必要な情報ができるだけ短時間で得られるか。
4. 初回コンタクト解決率：初回のコンタクト<1 回目の電話や E メール>内で問題や依頼は解決されたか。
5. 顧客満足度：製品およびサービスの満足度

■クオリティ評価項目

1. サービス体制

⇒一ヶ所に問い合わせれば用が足り、顧客に協力的で、すばやく反応よく対応してくれるか。サポート提供が前向きで、進んで支援しようとしており、顧客に敬意を払い礼儀正しいか。

2. コミュニケーション

⇒顧客と親密な関係を築こうとし、顧客に共感しその心理的なニーズにも応えているか。異文化、異業種、地域格差なども考慮し、顧客の質問の確認や質問の言い換えを行っているか。

3. 対応スキル

⇒顧客の話を良く聞き、顧客の話し方にうまくあわせることが出来、また話し方ははっきりして簡潔か。Eメール対応は、ビジネススタイルの明確で簡潔な内容で、十分チェックの後発信されているか。交渉や衝突時の対応は適切か。顧客の信頼が得られるプロとしての自信に満ちた対応をしているか。

4. プロセス/対応処理手順

⇒応時の手順<挨拶、聞く、質問する、解決する、終了するなど>は良いか。顧客に適切に状況を伝え、顧客と一緒に問題に対応しているか。サポート対象外であっても適切な代替案を提供できているか。顧客の電話は適切に転送または保留されているか。

5. 困難な対応

⇒感情的で怒っている顧客の対応は、顧客の話を中断しない、共感する、顧客の名前を使う、感情を吐き出させるなど前向きで適切か。顧客に不適切な対応をした場合には、言い訳せずに謝っているか。エスカレーション<転送>は顧客の要望に応じて、正しく行われ、また別の人が対応している場合でもその状況が顧客に伝えられているか。

■審査員評価

-
- ・電話は IVR（自動音声応答）なく概ね直ぐに担当者に繋がる。
 - ・明るく丁寧な親しみやすい接し方で、礼儀正しく敬意もあり気持ちよく対応してくれる。
 - ・分かりやすい説明で担当者からは自信も感じられる。
 - ・顧客の流れに合わせた進め方で押し付け感のない対応である。
-

アクアクララはこれからも、より一層お客様にご満足いただける商品とサービス作りを目指し、品質の向上に努めてまいります。

【アクアクララのご紹介】

全国各地の優良地場企業と契約し、高純度デザインウォーターの製造から販売、宅配に至るまでを一貫して行う事業をフランチャイズ展開。オフィスや家庭向け専用ウォーターサーバーの業界最大手となっている。

□所在地：東京都品川区西五反田 2-27-3 五反田フロント 2F

□代表取締役社長：赤津裕次郎

□事業内容：

- ・清涼飲料水製造・宅配事業
- ・清涼飲料水宅配フランチャイズ本部事業

<http://www.aquaclara.co.jp/>

[本件に関するお問い合わせ先]

アクアクララ株式会社 経営戦略室 担当：津田、橋本、杉山

TEL 03-5436-6323 FAX 03-5436-6324

E-mail：pr@aquaclara.co.jp
