

データ・アプリケーションの顧客・サポート・サービスが、 再び三つ星を獲得！HDI 格付けベンチマーク「クオリティ格付け」で最高評価

株式会社データ・アプリケーション（本社：東京都中央区、代表取締役社長：安原 武志、略称：DAL、スタンダード市場：3848）は、DALの顧客・サポート・サービスがHDI-Japanの主催する2024年度のHDI格付けベンチマーク「クオリティ格付け」部門にて、最高評価の三つ星を獲得しました。三つ星獲得は前回評価を受けた2022年度に次いで今回で2回目となります。今後も、弊社製品を安全・快適にご利用いただくため、知識向上と迅速・的確な対応に努めます。また、顧客サポートのプロフェッショナルとして、サービス品質を向上させ、お客様のビジネス発展に貢献します。



■審査委員からのコメント

今回、最高評価を得た「クオリティ格付け」部門は、顧客との対応履歴を調査し、クオリティの5項目、「サービス体制、コミュニケーション、対応スキル、プロセス/対応処理手順、困難な対応」に応じて三つ星から星なしの4段階で評価します。審査委員からDALへのコメントは以下をご覧ください。

[サービス体制]

- ・顧客の問合せを迅速かつ強力的に解決しようと、前向きな姿勢が文章に表れている
- ・操作時の注意点を伝え、顧客の負担を最小限に考えたサポートを提供している

[コミュニケーション]

- ・担当者側の認識と顧客の状況を一致させるために、先入観を持たずしっかりと確認しながら進めている
- ・顧客が自身の状況を伝えやすいよう、話の受け止めが丁寧で意思疎通がスムーズである
- ・要件を確実にとらえ、しっかりと対応することを伝えており、安心感を与えている

[対応スキル]

- ・顧客の状況をよく把握し、説明は簡潔で分かりやすい
- ・曖昧な表現がなく、顧客が一度読めば理解できる明確な内容となっている

[プロセス/対応処理手順]

- ・顧客が実行や確認すべきことを順序よく書いている
- ・追加質問にも柔軟に対応しながら、顧客の疑問がすべて解決するまで粘り強くサポートしている
- ・解決に向けての進め方は丁寧で、顧客の要望やエラー対応など確認しながら1つずつ回答や認識合わせをして一緒に解決に向かっている

[困難な対応]

- ・問題解決だけでなく、担当者の顧客を思いやる気持ちが表れており、真摯に向き合っている
- ・顧客が急いでいる場合は丁寧かつ問題解決に集中し、迅速さだけでなく誠実さも十分に表れている
- ・本題や回答に入るまでが早く、的確で的を射た情報提供から安心して委ねられる頼もしさがある

[クオリティに関する総合コメント]

- ・顧客の状況をよく読み取り、柔軟に対応している、解決に向けて素早く的確なサポートを提供している
- ・安心して相談できる関係を作り、少し長くなってもどのような疑問でも吐き出せる場をつくり出している

■HDI 格付けベンチマークについて

「HDI 格付けベンチマーク」は、世界最大のサポートサービス業界の団体 HDI の国際標準に基づいた評価基準により、顧客視点から各企業の間合せ窓口のパフォーマンスやクオリティを評価し、それを格付けするものです。

HDI について: https://www.hdi-japan.com/hdi/about6/about_HDI.asp

格付けベンチマークについて: https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/about_Bench.asp

【株式会社データ・アプリケーション（DAL）について】

DAL は、1992 年に UNIX 向けの製品をリリースして以来、EDI（電子データ交換）を中心にデータ連携分野において信頼性の高いパッケージソフトウェア「ACMS（Advanced Communication Management System）シリーズ」を提供し、国内の EDI ソフトウェア市場でリーダーシップを確立しています。企業間・部門間・クラウド・SaaS など分散したデータをボーダーレスにつなげるデータ連携ソリューションは、すでに 3,004 社 15,192 サイトを越える企業のミッションクリティカルなシステムで稼働しています。（導入数：2024 年 3 月末時点）

今後は、個人と組織がともに成長し続ける DIGITAL WORK を実現するために、企業をつなげる、データをつなげる、人をつなげる、そしてナレッジ（知識）をつなげる、「つなげる」ために必要な基盤技術「DAL PLATFORM」を提供してまいります。

【HP】 <https://www.dal.co.jp/>

【Facebook】 <https://www.facebook.com/DataApplications/>

【X】 https://x.com/dal_acms

【note】 <https://note.com/dataapplications/>

【本件についてのお問い合わせ先】

報道関係	お客様
マーケティング本部	営業本部
Tel : 03-6370-0909	Tel : 03-6370-0909
Fax : 03-3271-0066	Fax : 03-3271-0066
E-Mail : pr@dal.co.jp	E-Mail : sales@dal.co.jp

※ DAL, ACMS, ACMS Apex, AnyTran, E2X, WebFramer, RACCOON, OCRtran, Placul は、株式会社データ・アプリケーションの日本および海外での商標または登録商標です。

※ 本文中に記載されている会社名、製品名等は、各社の登録商標または商標です。