

旅行業界問合せ窓口格付け調査結果で“三つ星”を獲得 ～HDI 主催「問合せ窓口格付け」2012 年度から～

近畿日本ツーリスト株式会社（本社：東京都千代田区 社長：吉川 勝久 以下、KNT）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、日本で初めてサポートサービスの認定資格制度を築きあげたHDI-Japan（ヘルプデスク協会／運営会社：シンクサービス株式会社、本社：神奈川県川崎市代表取締役：山下辰巳）が主催する『サポートポータル／問合せ窓口格付け』で、本日発表された2012 年度【旅行業界】の調査結果において、『問合せ窓口格付け』部門で、見事、三つ星を獲得しましたのでお知らせします。

三つ星を獲得したのは、調査対象となった13社の中で弊社の1社のみとなります。

三つ星獲得の対象となった部門は、弊社の「海外予約センター」（KNT個人旅行事業本部カンパニー海外旅行事業本部 海外マルチメディア事業部所属）です。

本年7月に実施された調査の結果、指定の評価項目である、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（各項目4点満点で採点）において、各5項目の平均が、3.5点以上に達していたため、三つ星を獲得することになりました。

（参考：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）

具体的な評価分析のコメントとしては、

「顧客に合わせた前向きな対応ができており、製品知識があり、迅速な対応ができています。礼儀正しく対応もできています。サポート範囲内であれば比較的手厚いサービスが得られ、香港などは現地にも詳しく詳細な案内をしてくれた。」となっております。

上記調査結果の詳細については、下記URLからご確認いただけます。

URL: <http://www.hdi-japan.com/kakuzuke/index.asp>

弊社では、上記の評価を参考に、今後も引き続きお客さまの立場にたった、より良いサービスを心掛けて参ります。

<上記リリースに関するお問合せ先>

KNTブランド戦略室(広報) 担当:立花・原田・佐藤 TEL:03-6891-6824