

2009年6月19日

ソネットエンタテインメント株式会社

\*\*\*\*\*

**サポート業界で世界最大のメンバーシップ団体である HDI 主催  
『問合せ窓口格付け』にて、So-net が「★★★三つ星」受賞  
～ISP 業界初、二年連続最高評価を取得～**

\*\*\*\*\*

ソネットエンタテインメント株式会社(サービス名称:So-net、以下 So-net) は、サポート業界の国際機関であるヘルプデスク協会(Help Desk Institute、本部:米国コロラド州コロラドスプリングス)の日本法人 HDI-Japan(以下 HDI)が主催する、“『問合せ窓口格付け』2009年4月度調査【ISP 業界】”において、最高評価となる「★★★(以下:三つ星)」を取得しました。昨年に続き二年連続の三つ星受賞は、ISP 業界初となります。



HDI 主催の『問合せ窓口各付け』は、顧客の視点から、各企業の問合せ窓口の「クオリティ」(5項目)と、「パフォーマンス」(5項目)の合計10項目を評価します。毎月業界を決め、HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般審査員(公募による一般ユーザー)と専門審査員(HDI認定)が調査し、三つ星～星なしの4段階で格付けをする点が特徴です。

**【評価項目】**

クオリティ	サービス体制、コミュニケーション能力、対応スキル、プロセス(対応処理手順)、困難な対応
パフォーマンス	顧客満足度、初回コンタクト解決率、通話時間、電話放棄呼率、平均応答速度

- 「良い」(4点)、「問題ない」(3点)、「改善の余地あり」(2点)、「悪い」(1点)にて採点
- 三つ星は、「クオリティ」「パフォーマンス」の両方で、4点満点中平均3.5点以上の取得が条件
- 三つ星に認定される企業は、業界を問わず全体の10%程度

※格付けに関する詳細は、下記をご参照ください

<http://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/kakuzuke.asp>

国内最大規模といえる HDI の『問合せ窓口格付け』は、およそ 50 業界 600 社に及ぶ企業に対して同じ評価軸で審査してきた実績をもちます。

今回、So-net が HDI より評価いただいたポイントは以下の通りです。

■「クオリティ」について:

明瞭でわかりやすく、前向きなサポートである。こちらの求めているものを迅速に察知し応じる姿勢がみられ、軒並み評価が高い。他のセンターにありがちなスタッフによる質のばらつきみられず、一貫性を感じさせるところはすばらしい。

■「パフォーマンス」について:

一律対応ができてききとしていて内容に充実感があるため、クオリティの高さが対応時間を短く感じさせ、高得点になっている。

なお、So-net は、あわせて実施された「サポートポータル(WEB)格付け」でも、ISP 業界トップの評価をいただきました。

■「サポートポータル(WEB)」について:

情報量が多いにもかかわらず、難なく知りたい情報にたどりつけ、読んでいてストレスを感じない。接続トラブルへの解決方法等、実際の回答に至るまでの情報が多く複雑なものを、わかりやすく表現するのは難しいが、表現の工夫がみられ、ごく自然にユーザーを誘導できている。

So-net は、今回の受賞を励みとし、お客さま満足度のさらなる向上を目指してまいります。

【ご参考】 HDI については、下記をご参照ください

[http://www.hdi-japan.com/hdi/about/about\\_HDI.asp](http://www.hdi-japan.com/hdi/about/about_HDI.asp)

[HDI] <<http://www.thinkhdi.com/>>

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。

1989 年設立、トレーニングと認定プログラムの開発や業界情報の提供など、サポート業界のより専門的なニーズにワールドワイドにこたえていくことを目的として運営され、世界初の国際認定資格制度を築く。どこの企業にも属さない中立な団体として、現在世界中で 50,000 メンバー、100 の支部を有す。米経済誌フォーチュン 500 社の 90%の企業が加盟している。

[HDI-Japan] <<http://www.hdi-japan.com/>>

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。

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 CEO:山下辰巳)により運営。

以 上

\*\*\*\*\*

■ 本件に関する報道関係者からのお問い合わせ

ソネットエンタテインメント株式会社

広報 IR 部 広報課

TEL:03-5745-1522/FAX:03-5745-1600

e-mail:pr@so-net.ne.jp