

株式会社 JTB グローバルアシスタンス HDI-Japan「クオリティ格付け」で最高評価の三つ星を3年連続で獲得

JTBグループでコンタクトセンター^(※1)を運営する株式会社JTBグローバルアシスタンス(本社:東京都千代田区 代表取締役 社長執行役員:大山 恵一 以下「JGA」)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HDI^(※2)の日本支部「HDI-Japan」^(※3)主催の「クオリティ格付け」のマルチチャネル(電話・メール対応)部門において、最高評価の三つ星を2022年、2023年に続き3年連続で獲得しました。2024年HDI格付けベンチマーク^(※4)クオリティ評価項目には、「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」という5つの評価項目調査があり、JGAコンタクトセンターの、「どの担当者も懐深く顧客を受け入れ、顧客の立場に立ってサポートする頼れる存在」であることが高く評価され、今回の受賞につながりました。

※1コンタクトセンター:電話、メールなどの問い合わせを一元管理し、問い合わせ対応、サポートなどを効率的に行うための機能。

※2HDI:世界最大のサポートサービス業界団体 https://www.hdi-japan.com/hdi/about6/about_HDI.asp

※3HDI-Japan:運営会社:シンクサービス株式会社 <https://www.hdi-japan.com/>

※4HDI格付けベンチマーク:HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員が顧客の視点で評価し、最高評価の三つ星~星なしの4段階で格付けするもの



■ HDI格付けベンチマーク 調査概要

- ・ 調査時期: 2024年11月
- ・ 調査方法: HDI格付け審査員による調査
- ・ 評価基準: クオリティ評価5項目について、4点~1点評価
https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/about_Bench.asp

| | クオリティ評価項目 |
|----|-------------|
| | クオリティ |
| 1. | サービス体制 |
| 2. | コミュニケーション |
| 3. | 対応スキル |
| 4. | プロセス/対応処理手順 |
| 5. | 困難な対応 |

【三つ星評価に関するHDI-Japan(調査員コメント)】(原文一部抜粋)

- ・顧客の視点に合わせた表現を用いたり、担当者から深掘りする質問をしたりと、認識を合わせて共感を示し良好な関係を築いている。
- ・顧客の要望を適切に把握し、簡潔明瞭に説明し理解を促している。臨機応変に顧客に合わせてられる豊富な知識と経験がうかがえる。

【今後の展望】

第三者機関にJGAコンタクトセンターの品質・サービスをお客様視点で客観的に調査・評価いただくことにより、オペレーター品質のさらなる向上と、コンタクトセンター運営の課題改善につなげることを目的に2022年度より取り組んでいます。今後も引き続き、お客様に寄り添いながらご要望の本質を把握し、期待を上回るプロならではの提案を提供してまいります。同時に、サービスレベルの継続的な向上に努め、三つ星の評価を維持・獲得し続けることを目指します。

■一般のお客様からのお問合せ先

(株)JTBグローバルアシスタンス TEL:03-3865-4661 (9:30~17:30 ※12/30~1/3 及び土日祝休)

■報道関係の方からのお問合せ先

JTB 広報室 03-5796-5833(東京) 06-6260-5108(大阪)