

NEW TOPICS

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獲得

JTBグループでコンタクトセンター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^(※1)の日本支部「HDI-Japan」^(※2)主催の2022年HDI格付けベンチマーク^(※3)「クオリティ格付け(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)」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獲得しました。

ワンランク上のサービスを求めるお客様にJGAコンタクトセンターが、「明るく親しみやすい、要望に沿った対応をしている」ことが高く評価され、今回の受賞につながりました。

- ※1 HDI: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>
- ※2 HDI-Japan:運営会社:シンクサービス株式会社
<https://www.hdi-japan.com/>
- ※3 HDI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: 2022年10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)】 (一部抜粋)

- ・ 要望の方向感を把握し、代替案の提示を含め顧客に応じた柔軟な進め方をしている。支援するチャネルの選択も顧客本位で行っている。
- ・ 旅行のプوراしくホテル情報やその周辺の地理などに詳しく、個々の顧客のリクエストに応じて柔軟にかつ短時間でそつのない対応をしている。顧客は担当者を信頼し頼りにしている。

【取組の背景と今後の展望】

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取り組みました。今後もお客様への思いやりの心を持って誠実に接遇し、ご要望の本質をつかみ、ご期待を上回る提案がご提供できるよう努め、三つ星獲得のサービスレベルの維持に注力してまいります。

■ 一般のお客様からのお問合せ先

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 TEL:03-5796-5833(東京) 06-6260-5108(大阪)