

## 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 2 年連続で獲得

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<sup>(※1)</sup>の日本支部「HDI-Japan」<sup>(※2)</sup>主催の「クオリティ格付け」のマルチチャンネル(電話・メール対応)部門において、最高評価の三つ星を2022年に続き2年連続で獲得しました。2023年HDI格付けベンチマーク<sup>(※3)</sup>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が、「顧客の話から希望を推察し、柔軟に会話を展開してニーズを把握できている」ことが高く評価され、今回の受賞につながりました。

※1HDI: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](https://www.hdi-japan.com/hdi/about6/about_HDI.asp)

※2HDI-Japan:運営会社:シンクサービス株式会社 <https://www.hdi-japan.com/>

※3HDI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



	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

### ■ HDI格付けベンチマーク 調査概要

- ・ 調査時期: 2023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](https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/about_Bench.asp)

### 【三つ星評価に関するHDI-Japan(調査員コメント)】(原文一部抜粋)

- ・どのような旅にしたいのかという顧客のニーズにフォーカスしているので、説明や提案が的を射ている。
- ・旅行に関する上質の顧客体験に大きく寄与している。
- ・どの担当者もホテル、鉄道、周辺の地理などにとても詳しく、旅行に関するさまざまな顧客のリクエストにきめ細かく対応しておりスキルが非常に高い。

### 【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。今後もお客様へ寄り添いながら、ご要望の本質をつかみ、ご期待を上回るプロならではの提案を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

(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)