

ノーリツコンタクトセンターが 「HDI 格付けベンチマーク」最高評価「三つ星」を獲得

～「問合せ窓口格付け」と「Web サポート格付け」のダブル受賞～

湯まわり設備メーカーの㈱ノーリツ(本社:神戸市、代表取締役社長:腹巻知、資本金:201億円、東証プライム上場)のコンタクトセンターは、HDI-Japan(運営会社:シンクサービス株式会社)が主催する、2023年公開格付け調査「問合せ窓口格付け」「Web サポート格付け」の両部門において、最高評価の三つ星を獲得しました。

今後もノーリツコンタクトセンターでは、人ならではの温かさでお客さまのお困りごとや疑問に適切・丁寧に対応していくとともに、ユーザビリティの高いデジタルコンテンツのご提供を通じて、多様化するお客さまのご要望に対して最適なサービスを提供し、満足度向上へ努めて参ります。

■格付けと評価内容

【問合せ窓口格付け】最高評価の三つ星



評価内容(一部抜粋)

明るく丁寧な態度で顧客への寄り添いを示しながら、案内を伝えている。専門的な内容について分かりやすく伝えようとしており、問題解決に向けて前向きに支援していた。各担当者は顧客が相談しやすい雰囲気を作り出そうとしており、顧客との良好な関係を築くことに繋がっていた。

【Web サポート格付け】最高評価の三つ星



評価内容(一部抜粋)

カテゴリで整理されているので速やかに目的の情報が見つかる。視覚で製品の特徴をすぐに理解できる工夫があり、イメージを膨らませながら検討することができる。知りたい情報が網羅されているので、期待以上の知識を容易に得ることができて満足度が高い。

■HDI 格付けベンチマークについて

HDIは1989年に米国で設立され、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す。HDI格付けベンチマークでは、一般消費者からボランティアの審査員を募り、完全に顧客の視点から各企業のWebサポート及び問合せ窓口のパフォーマンスとクオリティを評価し、それを格付けとして公開しています。

・HDI-Japan 公式ウェブサイト:<https://www.hdi-japan.com/>