

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 3 年連続で獲得
～「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株式会社ノーリツ(本社:兵庫県神戸市、代表取締役社長:竹中昌之)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、2025 年公開格付け調査の「問合せ窓口格付け」「Web サポート格付け」両部門において、最高評価の三つ星を 3 年連続で獲得しました。

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

【問い合わせ窓口格付け】最高評価の三つ星



評価内容(一部抜粋)

- ・顧客の立場に立って必要な情報を誠実に伝えてくれる姿勢に、信頼感が持てる対応である。
- ・会話の意図を理解し、丁寧に掘り下げながら対応してくれるので自然と話しやすい。
- ・単なる対応にとどまらず、よりよい提案をしようという熱心さがある。
- ・説明は簡潔で分かりやすく、追加の情報提供や丁寧な対応もあり、疑問点をしっかりと解消してくれる。

【Web サポート格付け】最高評価の三つ星



評価内容(一部抜粋)

- ・よくある質問や基礎知識、比較表などのコンテンツが充実しており、初めてでも安心して情報収集・検討ができる。
- ・見ていて疲れないデザインで、分かりやすく整理されているので情報過多にならない。
- ・商品情報をスムーズに網羅的に把握できて使いやすい。
- ・商品の利用に関わる生活に密着した情報も提供してくれる親しみを感じる。
- ・イラストでの解説が多く、専門知識がなくても機器の特徴を理解できる。

■HDI 格付けベンチマークについて

HDI(Help Desk Institute)とは、1989 年に米国で設立されたサポートサービス業界の世界最大の会員団体です。「HDI 格付けベンチマーク」は、この国際基準に基づき、一般消費者と専門審査員で構成された審査員により、顧客の立場から各企業の電話対応(問合せ窓口)とオフィシャル Web サイト(Web サポート)を評価し、「三つ星」から「星なし」の 4 段階で格付けするものです。

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