

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 4 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、2026 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 4 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様の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、多様化するお客様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)

- ・ 協力的な支援と積極的な情報提供を受けることができるので、安心して相談や検討を進められる。
- ・ 専門性に裏付けられた質の高い回答を提供しており、信頼性は高い。
- ・ 顧客の状況や背景を的確に把握し、論理的で分かりやすい説明によって円滑な問題解決へ導いている。
- ・ 礼儀正しく丁寧な対応で誠意も十分に示しており、顧客の疑問が解消されるまで責任を持って対応している。
- ・ 共感や寄り添いの姿勢が感じられ、親しみやすさと顧客に真摯に向き合う誠実さを兼ね備えた対応である。
- ・ 保留も少なく迅速かつ的確な回答を受けられるので、疑問を効率的に解消できる。

【Web サポート格付け】最高評価の三つ星



評価内容(一部抜粋)

- ・ シンプルなデザインと整理されたメニュー構成により、必要な情報へ迷うことなくアクセスできる。
- ・ FAQ や製品比較表、取扱説明書など豊富なセルフヘルプコンテンツを活用することで自己解決できる。
- ・ 比較表や写真付きの商品紹介により、製品ごとの違いや特徴を分かりやすく把握できるほか、選定方法や工事の流れに関する情報も参考にしながら検討を進められる。
- ・ 問合せ窓口や修理受付への導線が分かりやすく、担当者も Web サイトの内容を理解しているので、サポートに一貫性がある。

■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/>