

きらきら、つながる。

QTnet News Release

2024年3月27日
株式会社QTnet
福岡市中央区天神1-12-20

QTnet お客さまセンター お客さまサポートのクオリティ格付けで最高評価「三つ星」を獲得！

株式会社QTnet（本店：福岡市、代表取締役社長：小倉 良夫）のお客さまセンターは、お客さまサポートのクオリティを顧客視点で評価する HDI 格付けベンチマーク^{*1}において、主要3窓口で、最高評価「三つ星」を獲得しました。

『BBIQ テクニカルサポート窓口』：三つ星（4年連続4回目）

『BBIQ 総合窓口（サービス全般に対応）』：三つ星（2年連続3回目）

『QT モバイルサポート窓口』：三つ星（3回目）



QTnet お客さまセンターは、お客さま一人ひとりとの出会いを大切に、お客さまの“困った”をスムーズに、そしてわかりやすくご案内できるよう日々改善に取り組んでいます。

また、電話窓口以外にもお客さまのニーズやライフスタイルに合わせ、メール、チャットや LINE など多様なサポートを年中無休でご提供しております。

（当センターの取り組みは <https://www.bbiq.jp/hikari/internet/customer/> にてご紹介しております）

今後も、お客さまに「BBIQ」「QT モバイル」をはじめとした QTnet サービスを安心・快適にご利用いただけるよう、更なる品質の向上に努めてまいります。

【HDI-Japan による調査結果】

評価対象	HDI-Japan の評価コメント
BBIQ テクニカルサポート窓口	顧客の問合せた目的を素早く捉え、協力的に支援している。解決するだけでなく、顧客の感情にも寄り添い親身にサポートしている。分かりやすい説明で顧客の状況に合わせて補足情報を提供し、知識が豊富でプロらしく信頼を得られている。
BBIQ 総合窓口	どの担当者も常に前向きな姿勢で、協力的に支援している。顧客一人一人に合わせて、質問や表現のしかたを工夫しているので柔軟でプロらしい。
QT モバイルサポート窓口	顧客にとって頼りになる存在で、前向きな姿勢に満ち溢れている。話をよく聞き状況把握が早く、顧客が理解しやすいペースで順序よく説明している。

なお、調査結果の詳細は、HDI-Japan のホームページ をご覧ください。

URL： https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_240327.asp

^{*1} HDI 格付けベンチマーク「クオリティ格付け(センター評価)」は、世界初の国際認定資格制度を築きあげた 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 の日本拠点 HDI-Japan がサポートサービスを評価する制度です。HDI 国際認定資格を有する審査員が、顧客視点で企業の電話サポートにおけるお客さま対応をクオリティ評価の観点（「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」の5つの視点）から調査し、最高評価の三つ星から星なしの4段階で格付けしています。