

きらきら、つながる。

QTnet News Release

2022年4月21日
株式会社QTnet
福岡市中央区天神1-12-20

QTnet お客さまセンターが「HDI 格付けベンチマーク」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:岩崎和人）のお客さまセンターは、HDI-Japan^{*1}によるHDI格付けベンチマーク^{*2}において、『BBIQテクニカルサポート窓口』と『QTモバイルサポート窓口』が最高評価「三つ星」に認定されました。『BBIQテクニカルサポート窓口』は二年連続の最高評価です。



QTnet お客さまセンターは、電話窓口に加え、メール、チャットやLINE、FAQ（よくあるご質問）等のサポートページなど、お客さまのニーズやご利用シーンに合わせお気軽にお問い合わせいただける窓口をご用意しております。

今後も、「安心感」、「信頼感」、「快適性」をお届けする、“感動品質”のサポート提供を追求してまいります。

【HDI-Japanによる調査結果】

BBIQ テクニカルサポート窓口	お客さまを迎え入れる姿勢があり、一生懸命進んで協力的に支援している。傾聴に加えて問いかけてお客さまの置かれた状況やニーズを捉えているので、回答は簡潔明瞭的を射ており、解決まで一体感がありスムーズである。信頼できる対応でお客さまと関係を築けている。
QT モバイルサポート窓口	お客さまの用件を真摯に受け止めて適切に理解し、一度のやり取りで解決に向かおうと積極的に支援する対応で、敬意と協力的な姿勢が伝わる。安心できる雰囲気作りとお客さまに配慮した話し方でビジネスニーズに応えているので、お客さまは担当者の説明を理解し納得できている。

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。

https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_220421.asp

- *1 HDI-Japan 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 の国際標準を用いて各業界の格付けベンチマークを実施する等、サポートサービスの向上を目指した活動を行っている。
- *2 HDI 格付けベンチマーク（対応記録毎/モニタリング評価）は、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段階で格付けするもの。

以上