

（参考）HDI 格付けベンチマークについて

HDI-Japan は企業の問合せ窓口を三つ星～星なしの 4 段階で格付けしています。

当社は、HDI-Japan 格付けベンチマーク*において、『QT モバイルサポート窓口』と『BBIQ テクニカルサポート窓口』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。



【HDI-Japan による調査結果】

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。
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、回答は簡潔明瞭で的を射ており、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。

* 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。