

きらきら、つながる。

QTnet News Release

2023年3月22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お客さまサポート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、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（3年連続3回目）

『BBIQ 総合窓口』：三つ星（2回目）



QTnet お客さまセンターは、電話に加え、メール、チャットや LINE など、お客さまのニーズやご利用シーンに合わせてお気軽にお問い合わせいただけるサポート窓口をご用意しております。

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、更なるサポート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	明るく前向きかつ協力的に問合せを受け入れ、進んでサポートしている。お客さまの話や状況をよく聞いてお客さまに合わせた対応をしているため、説明は明快で分かりやすく納得感がある。高いスキルで自信をがうかがえるプロらしい対応で、お客さまの信頼を得られている。
BBIQ 総合窓口	お客さまを温かく迎え入れ、親身に接しよい関係を築けている。お客さまに合わせた進め方をしているので、説明も工夫があり理解しやすい。お客さまが言葉にしない心配や不便な思いに、しっかりと寄り添って対応できており、真摯で誠実な姿勢が頼もしい。

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_230322.asp

■ QTnet お客さまセンターによる顧客満足度向上に向けた取組みはこちら

: <https://www.bbiq.jp/hikari/internet/customer/>

^{*1} HDI 格付けベンチマーク（対応記録毎/モニタリング評価）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。

以上