

**HDI-Japan 主催「HDI 格付けベンチマーク」2016 年
【ウォーターサーバー業界】の格付け結果を発表**

ザ・トーカー(うるのん)、サントリービバレッジソリューション(サントリー天然水ウォーターサーバー)、富士山の銘水(フレッシュ)が Web サポート三つ星
アクアクララ、特種東海製紙(BLUE ウォーター)が電話サポート三つ星

URL: <http://www.hdi-japan.com/kakuzuke/result.asp>

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の日本法人 HDI-Japan(運営:シンクサービス株式会社、本社:神奈川県川崎市 代表取締役:山下辰巳)は、同社が主催する『Web サポート/問合せ窓口格付け』の2016年【ウォーターサーバー業界】の調査結果を本日発表いたしました。

■ ウォーターサーバー業界 Web サポート格付け結果(調査対象:下記 12 社)

※会社表記・敬称略、格付けごとに五十音順で記載

格付け	企業名
★★★	株式会社ザ・トーカー(うるのん)、サントリービバレッジソリューション株式会社(サントリー天然水ウォーターサーバー)、富士山の銘水株式会社(フレッシュ)
★★	アクアクララ株式会社、イワタニアイコレクト株式会社(富士の湧水)、エイチ・エス・アシスト株式会社、株式会社コスモライフ(コスモウォーター)、株式会社トーエル (アルピナウォーター)、特種東海製紙株式会社(BLUE ウォーター)、株式会社ナック(クリクラミオ)、プレミアムウォーター株式会社
★	株式会社 ミツウロコ(アクアプラザ)
星なし	該当なし

■ ウォーターサーバー業界 問合せ窓口格付け結果(調査対象:下記 12 社)

※会社表記・敬称略、格付けごとに五十音順で記載

格付け	企業名
★★★	アクアクララ株式会社、特種東海製紙株式会社(BLUE ウォーター)
★★	イワタニアイコレクト株式会社(富士の湧水)、エイチ・エス・アシスト株式会社、株式会社ザ・トーカー(うるのん)、株式会社ナック(クリクラミオ)、富士山の銘水株式会社(フレッシュ)、プレミアムウォーター株式会社
★	株式会社コスモライフ(コスモウォーター)、サントリービバレッジソリューション株式会社(サントリー天然水ウォーターサーバー)、株式会社トーエル (アルピナウォーター)、株式会社 ミツウロコ(アクアプラザ)
星なし	該当なし

【このリリースに関するお問い合わせ先】

HDI-Japan(運営:シンクサービス株式会社)
〒215-0004 川崎市麻生区万福寺 1-2-3 アーシビル 9F
TEL: 044-969-5031 FAX: 044-969-5032
URL: www.HDI-Japan.com Email: Info@HDI-Japan.com



■ 見つけやすく使いやすく、センターとの連携度が高い Web サポート

Web サポートは、三つ星 3 社、二つ星 8 社、一つ星 1 社という結果で、星なしは該当がありませんでした。ウォーターサーバー業界の Web サポートは、見つけやすく使いやすいかと、センターとの連携度が 2015 年全業界平均を上回っています。

Web サポートは、高評価のところは、情報が十分あり安心して利用でき、顧客視点のコンテンツで見つけやすく、セルフヘルプ選択肢が多く、センターが Web を把握して活用できています。しかし低評価のところは、文字が多く情報が分散して見つけにくく、Web ページや FAQ の検索ができなかったり、センター連携が不十分だったりするところが見られました。

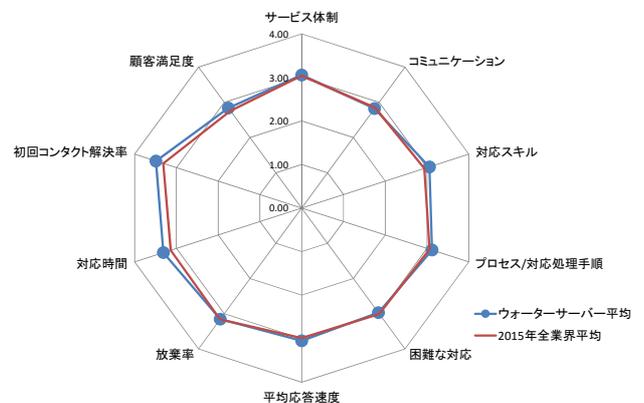
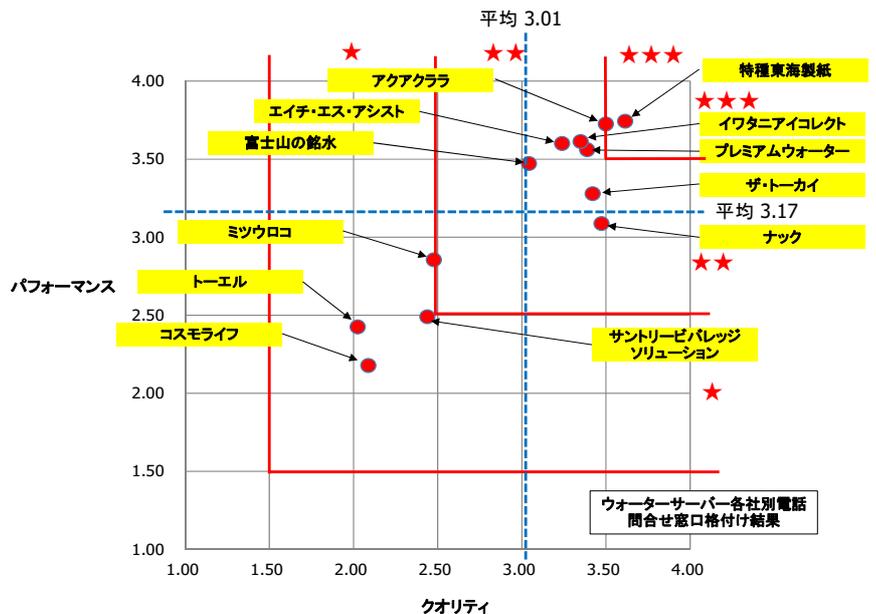


■ 対応クオリティがセンターパフォーマンスに影響する

電話対応は、三つ星 2 社、二つ星 6 社、一つ星 4 社という結果で、星なしは該当がありませんでした。ウォーターサーバー業界は、初回コンタクト解決率と対応時間が、2015 年全業界平均より高い結果となっています。

クオリティは、顧客に前向き、協力的で、共感ができ、プラスアルファの情報提供ができる場所は評価が高いです。しかしマニュアルベースの一方的な対応や、聞かれたことだけに答える受け身の対応で積極性がなかったり、共感不足で顧客に合わせきれなかったりするところは評価が低くなっています。なお担当者ごとのバラツキが大きいところも評価を得ることができていません。

パフォーマンスは、IVR なくつながるころは良いですが、音声ガイダンスが長すぎたり、IVR 選択のガイダンスが煩わしかったりするところが見られ、また時間帯によって電話がつながりにくいところも多かったです。クオリティの高いところはパフォーマンスも高く、短時間で、初回で解決することができ、センターサービスの良さと満足度も高くなっています。しかしクオリティの低さに起因してパフォーマンスが悪く、顧客満足度も低いところも見られました。



【このリリースに関するお問い合わせ先】
 HDI-Japan (運営: シンクサービス株式会社)
 〒215-0004 川崎市麻生区万福寺 1-2-3 アーシビル 9F
 TEL: 044-969-5031 FAX: 044-969-5032
 URL: www.HDI-Japan.com Email: Info@HDI-Japan.com



■HDI 格付けベンチマークの主旨

顧客と企業の関係について様々な顧客満足度調査が行われていますが、企業と顧客の接点である「Web サポート/問合せ窓口」にフォーカスし、その利用者である消費者が評価したデータはこれまでほとんど見られませんでした。そこで一般消費者からボランティアの審査員を募り、完全に顧客の視点から各企業の Web サポートと、問合せ窓口のパフォーマンスとクオリティを評価し、それを格付けとして公開することとしました。

HDI 格付けベンチマークにより現状を知り改善が行え、また他社の位置や動きも見えてきます。経営層も格付けベンチマーク結果に注目しセンターは改善されていきます。これはサービスを受けている顧客にも恩恵があり、顧客の購買行動が促進できれば企業の利益につながります。HDI 格付けベンチマークはサービスレベルの向上、競争力の向上およびサポートセンターの地位向上に寄与することを目的としています。

■「格付け」方法

HDI 格付けベンチマークは、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般ユーザと専門家が顧客の立場から評価し、格付けをします。格付けは三つ星～星なしの 4 段階です。

	Web サポート評価項目	問合せ窓口評価項目	
		クオリティ	パフォーマンス
1.	見つけやすく使いやすい	サービス体制	平均応答速度
2.	複数のセルフヘルプ選択肢	コミュニケーション	放棄率
3.	役立度/解決度	対応スキル	対応時間
4.	センターとの連携度	プロセス/対応処理手順	初回コンタクト解決率
5.	安心して利用できる	困難な対応	顧客満足度

■ HDI について(www.thinkhdi.com(英語))

HDI は 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であり、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。HDI は 1989 年に米国に設立され、現在のビジョンは「卓越したカスタマエクスペリエンスでビジネスを成功させる」ことです。また HDI は業界で最も成功している「HDI 国際年次カンファレンス」をカスタマサービス・テクニカルサポートプロフェッショナル向けに開催しています。HDI はそのメンバーを中心として運営を行い、どのベンダーからも中立で、人的ネットワークや情報共有を促進します。HDI は世界で 50,000 を超える会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に 100 の支部/地区会を有しています。

■ HDI-Japan について(www.HDI-Japan.com)

HDI-Japan は日本のサポートサービス業界の要請に応じて、世界の HDI と同じコンセプトで 2001 年に設立されました。なお HDI-Japan はシンクサービス株式会社(本社: 川崎市)により運営されています。

【国内のサポートサービス業界に提供している主なサービス】

- サポートスタッフとサポートセンター向けの国際認定プログラム及び関連トレーニングコース
- 出版及びメンバーシップサービス
- イベント及びカンファレンスの開催
- アセスメント及びコンサルテーション支援サービス
- 格付けベンチマーキング
- 海外視察ツアー及び国際企業連携サポート

■ シンクサービス株式会社 会社概要

所在地: 〒215-0004 神奈川県川崎市麻生区万福寺 1-2-3 アーシビル 9F

代表取締役 CEO: 山下辰巳

事業内容: HDI-Japan の運営

【このリリースに関するお問い合わせ先】

HDI-Japan(運営:シンクサービス株式会社)

〒215-0004 川崎市麻生区万福寺 1-2-3 アーシビル 9F

TEL: 044-969-5031 FAX: 044-969-5032

URL: www.HDI-Japan.com Email: Info@HDI-Japan.com

