

HDI Three Stars Benchmark -QUALITY- For Individuals/Team クオリティ格付け

個人評価



チーム評価



What's Quality Benchmark for Individuals/Team?

個人の複数の対応記録をHDI格付け基準に基づく顧客視点で評価を行い、担当者別にその特徴や傾向を明らかにします。

電話、チャット、Eメールなどマルチチャネルで調査でき、三つ星獲得個人は ESP (Excellent Support Professional) として高く評価されます。

また80%以上のメンバーが三つ星獲得したチームは、3 Stars Team Quality の称号を得て「三つ星マーク（プラチナブルー）」が使用できます。3 Stars Team Quality は最高品質のサポートサービスを提供できるチームの証です。

About Quality Benchmark

Excellent Support Professional

三つ星サポート専門職は、最高峰ESPの証。
カスタマサポートに携わるすべての人の目標です。

クオリティ格付け（個人評価）調査費用

調査費用(1チャネル) **66,000円/人 (税込み)**

クオリティ格付け（個人評価）三つ星マーク費用

33,000 円(税込み)

三つ星バッジ/三つ星認定証/アワード招待枠（本人のみ）を含む

クオリティ格付け（チーム評価）三つ星マーク費用

220,000円 (税込み)

三つ星認定証/アワード招待枠1名分を含む

For Individuals

- 同一個人の対応記録を3～5件確認し、HDI格付け専門審査員が顧客視点で調査
- HDI公開格付けと同じ基準でクオリティの5項目のみ評価
- マルチチャネルサポート(電話、メール、チャット)で実施可能
- 三つ星評価を得られた方には、三つ星マークおよびバッジ使用が可能(有料)

For Team

- 5名以上のチームでメンバーの80%以上が個人評価三つ星
- 対象は同年度(1-12月)の個人評価三つ星
- 申請費用無料、チームクオリティ三つ星マーク（プラチナブルー）220,000円(税込み)
- アワードでは企業/センター評価と同等のクリスタルトロフィー授与(有料)

◇ 個人別の報告レポートとなり、対応記録毎レポートはありません