HDI格付けベンチマーク調査

一般審査員追加募集

**サポートサービスに意識の高い皆様の声をぜひ反映させたく
審査員を公募します。あなたも審査員の一員になって、
企業の顧客サービス向上に貢献しませんか。**

・調査結果速報 メール配信

調査にご協力いただいた期間中の調査結果をメールにて速報いたします。

・HDIアカデミー2025/KCSアカデミー2025にご招待

**HDI公開格付け2024年9-10月調査～2025年7-8月調査の間で、3回以上調査にご協力いただいた方が対象です。
なお、点数／コメントが空欄または極端に記述が少ない場合は対象外となります。 ※ご招待の詳細については別途ご案内**

■募集要件
・HDI-Japanが指定する企業に問合せを行い、継続的に評価レポートを提出できる方
・一消費者として公平・公正性を保って評価できる方

■登録方法と調査までの流れ
右記申込みフォームから応募してください。
HDI-Japanが審査員選考を行い、1週間程度で合否についてご連絡いたします。

※審査員自身が在籍する業界は審査をご遠慮いただきます。

一般審査員登録
申込みフォーム

https://www5.hdi-japan.com/isinsa-reg

詳しくは、HDI-Japanスタッフまたは、**benchmark@hdi-japan.com** にお問合せください。

3 Stars Customer Service HDI-Japan

3 Stars Support Portal HDI-Japan

HDI JAPAN
Smarter Service. Better Business.

お問合せ先
ベンチマーク事務局
benchmark@hdi-japan.com　www.HDI-Japan.com
電話：044-969-5031　Fax：044-969-5032

About HDI Benchmark

格付けベンチマークについて

格付けベンチマークの趣旨

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で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。

調査概要

公開格付け調査は年間12業界調査していて、2か月に一度調査を依頼します。1回あたり1業界3社程度依頼しますので、指定したテーマに沿って約2週間の間に顧客視点で調査を行います。Webサポート5項目、問合せ窓口10項目の計15項目に点数とその理由をコメントとして記入したシートを1社につき1シート提出していただきます。

評価項目

Webサポート

1. 見つけやすく使いやすい
2. 複数のセルフヘルプ選択肢
3. 役立度/解決度
4. センターとの連携度
5. 安心して利用できる

問合せ窓口

(クオリティ)

1. サービス体制
2. コミュニケーション
3. 対応スキル
4. プロセス/対応処理手順
5. 困難な対応

(パフォーマンス)

1. 平均応答速度
2. 放棄率
3. 対応時間
4. 初回コンタクト解決率
5. 顧客満足度

2025-2026年公開格付け予定

3･4月調査	クレジットカード
	化粧品メーカー
5･6月調査	生命保険
	旅行代理店
7･8月調査	証券
	ポータブル電源
9･10月調査	銀行
	損害保険
11･12月調査	自動車
	介護ホーム
1･2月調査	ECモール
	ネットワークカメラ

※上記スケジュールは2025年2月に発表いたしました。

最新情報はこちら!!

https://www.hdi-japan.com/hdi/Benchmark.asp

調査に参加しながら顧客体験を！

調査に参加しながら、さまざまな業界のサービスを受けてみませんか？
顧客体験や他業界のサービスレベルの把握等、
顧客目線での調査を行うHDI格付け調査をご活用ください！

お問合せ先
HDI-Japan　運営：シンクサービス株式会社
川崎市麻生区万福寺1-2-3　アーシスビル9F
info@HDI-Japan.com　www.HDI-Japan.com
Tel：044-969-5031　Fax：044-969-5032

HDI JAPAN
Smarter Service. Better Business.