



HDI格付けベンチマーク【問合せ窓口(電話)】4年連続で最高評価の『三つ星』を獲得

日本ハム株式会社

2022年03月01日

日本ハム株式会社（本社：大阪市北区、社長：畑 佳秀）は、HDI-Japan（運営会社：シンクサービス株式会社）が主催するHDI格付けベンチマークの「問合せ窓口（電話）」において、4年連続で最高評価の『三つ星』を獲得しました。



HDI-Japanとは、サポートサービス業界の国際機関HDI（※）の日本における組織です。HDI格付けベンチマークは、調査対象企業を三つ星～星なしの4段階で格付けします。格付けはHDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員が顧客の視点で評価します。

※「HDI（Help Desk Instituteの略、米国コロラド州）」は、世界最大のサポートサービス業界団体です。

世界40ヶ国以上で展開する第三者認証機関であり、50,000を超える会員を有しています。

また、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界に100の支部/地区会を有しています。



ニッポンハムグループ

コミュニケーションサイクル

弊社は2017年に「消費者志向自主宣言」を発表し、消費者視点での取り組みを推進しています。また、ニッポンハムグループとして、「聴く」・「知る」・「活かす」のコミュニケーションサイクル（左図）を循環させ、お客様満足の向上と商品・サービスの開発や改善につなげています。

これからもお客様の声を大切に受け止め、商品・サービスの開発や改善に活かしていきます。

ニッポンハムグループ「消費者志向宣言」はこちら

<https://www.nipponham.co.jp/csr/human/customer/>

HDI格付けベンチマーク 調査概要

- ・調査時期：2021年11月
- ・調査方法：HDI格付け審査員による評価
- ・評価基準：評価項目ごとに4点～1点評価（項目の詳細は下記表に記載）
- ・格付け基準：5項目の平均が三つ星（3.5点以上）、二つ星（2.5点以上）、一つ星（1.5点以上）、星なし（1.5点未満）

※【問合せ窓口】はクオリティ、パフォーマンスそれぞれが平均3.5点以上で三つ星評価

問合せ窓口 評価項目

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

評価項目のうち、下記の各項目で最高評価の4.00をいただきました

- クオリティ…「サービス体制」
- パフォーマンス…「平均応答速度」「初回コンタクト解決率」「放棄率」

審査員からの評価コメント（抜粋）

●「サービス体制」

- ・どの担当者も明るく丁寧な話し方で、こちらの質問をよく聞いてから案内をしてくれる
- ・複数の質問を矢継ぎ早に伝えても、常に明るい声で接してくれたので相談しやすく、疑問点がすべて解決したことに満足した

●「平均応答速度」

- ・ダイヤル後、問合せ番号の選択などを待つこともなく、どの時間帯にかけてもすぐに担当者と話ができる

●「初回コンタクト解決率」

- ・どのような内容についてもすぐに整理されたわかりやすい説明がある
- ・Webサイトを見て疑問に感じていた点や、担当者との会話を通じて新たに生じた疑問を含め、全て初回のコンタクトで解決することができた

●「放棄率」

- ・電話はつながりやすく、確認のための保留対応も丁寧である