

ノーリツコンタクトセンターが  
「HDI 格付けベンチマーク」最高評価「三つ星」を2年連続で獲得  
～「問合せ窓口格付け」と「Web サポート格付け」のダブル受賞～

湯まわり設備メーカーの(株)ノーリツ(本社:兵庫県神戸市、代表取締役社長:腹巻知、東証プライム上場)のコンタクトセンターは、HDI-Japan(運営会社:シンクサービス株式会社)が主催する、2024年公開格付け調査の「問合せ窓口格付け」「Web サポート格付け」両部門において、最高評価の三つ星を2年連続で獲得しました。

今後もノーリツコンタクトセンターでは、人ならではの温かさでお客さまのお困りごとや疑問に適切・丁寧に対応していくとともに、ユーザビリティの高いデジタルコンテンツのご提供を通じて、多様化するお客さまのご要望に対して最適なサービスを提供し、満足度向上へ努めて参ります。

■格付けと評価内容

【問い合わせ窓口格付け】最高評価の三つ星



評価内容(一部抜粋)

- ・明るく丁寧な話し方で、こちらの状況を確認しながらテキパキと対応を進めてくれた。
- ・終始、こちらへの配慮、寄り添いの気持ちが感じられ、気持ちよく話をする事ができた。
- ・質問をすればすぐに回答があり、知識が豊富な担当者が多く安心して相談できる。
- ・担当者はこちらの質問をすぐに理解して説明を進めてくれるので、短時間で必要な情報を充分に得ることができる。

【Web サポート格付け】最高評価の三つ星



評価内容(一部抜粋)

- ・メニューなどが見やすく配置されており、必要な情報へ殆ど迷うことなくたどり着くことができる。
- ・色々なコラムやお手入れ方法、取り替え手順など、利用するにあたって必要になるような商品以外の情報も豊富で、楽しみながら検討を進める事ができた。
- ・担当者は、こちらが伝えた Web ページをすぐに把握し一緒に確認してくれるので、情報が一貫していて分かりやすい。
- ・アフターサポートのページなどもすぐに確認できたので、購入後にも安心してサービスを利用できる。

■HDI 格付けベンチマークについて

HDI(Help Desk Institute)とは、1989年に米国で設立されたサポートサービス業界の世界最大の会員団体です。「HDI 格付けベンチマーク」は、この国際基準に基づき、一般消費者と専門審査員で構成された審査員により、顧客の立場から各企業の電話対応(問合せ窓口)とオフィシャル Web サイト(Web サポート)を評価し、「三つ星」から「星なし」の4段階で格付けするものです。

・HDI-Japan 公式ウェブサイト:<https://www.hdi-japan.com/>

\*ニュースリリースに記載されている内容は、発表時点のものです。最新の情報とは内容が異なっている場合がありますので、ご了承ください