

2010年2月5日

ミレア・モンディアル株式会社
東京都品川区東品川四丁目 12 番 1 号
品川シーサイドサウスタワー3 階
E-mail admin.all@millea-mondial.co.jp

フォルクスワーゲン カスタマーセンターが

HDI-Japan の「問い合わせ窓口ベンチマーキング格付け」で

最高評価の三つ星を獲得

ミレア・モンディアル株式会社(本社:東京都品川区 代表執行役社長:伊藤 由紀夫 以下:当社)は、フォルクスワーゲン グループ ジャパン 株式会社(代表取締役社長:ゲラシモス ドリザス氏 本社:愛知県豊橋市 以下:VGJ 社)から業務委託をいただいておりますお客様向けコールセンター「フォルクスワーゲン カスタマーセンター」において、サポートサービス業界の第三者機関である HDI-Japan(ヘルプデスク協会)の2009年「問い合わせ窓口格付けベンチマーキング」で、最高評価の三つ星を獲得しました。

「問い合わせ窓口格付けベンチマーキング」とは、企業・団体など世界で 50,000 以上の会員が加入する世界最大のサポートサービス業界団体 HDI(本部:米国コロラド州)の日本支部である HDI-Japan が、「HDI 国際サポート基準」に基づき、日本の企業・団体におけるコールセンターの評価を行うもので、これまでに 50 業界・700 社以上が格付けを受けています。

今回は、一般消費者から選ばれた一般審査員と、HDI 公認の専門審査員から構成される延べ 8 名の審査員が、「フォルクスワーゲン カスタマーセンター」に覆面コールを行い、パフォーマンス5項目、クオリティ5項目について電話応対を評価されました。その結果、同センターは、クオリティ、パフォーマンスともに平均で4点満点中3.5点以上となり、昨年に引き続き2年連続となる三つ星を獲得しました。三つ星の獲得は、自動車業界ではこれまでに例がなく、同センターが初めてとなります。

ミレア・モンディアル株式会社

<http://www.millea-mondial.co.jp>

本社
立川オフィス

〒140-0002 東京都品川区東品川 4-12-1
〒190-0012 東京都立川市曙町 2-8-18

品川シーサイドサウスタワー3F
東京建物ファール立川ビル 11F



MILLEA MONDIAL

今回の審査では、特にクオリティで高い評価を受けました。「対応スキル」と「プロセス」(対応処理手順)に関しては、「質問に単に答えるだけでなく、プラスアルファの情報があったり、One to One の回答を得られることが多い」「一人一人の心のこもった対応が感じられる」「自社の車に対する自信と愛情を感じた」などのコメントが報告され、スムーズなだけでなく、お客様に感動を与える電話対応が三つ星にふさわしいと判断されました。

盾授与式(2010年2月5日当社本社にて)



右：HDI-Japan 代表取締役 CEO 山下様
左：当社 代表執行役社長 伊藤

「フォルクスワーゲン カスタマーセンター」は2000年1月に開設され、年中無休・24時間体制でお客様からの電話によるお問い合わせを受け付けています。

VGJ社とお客様をつなぐ窓口として対応させていただいております。

【フォルクスワーゲン カスタマーセンター】

ヘルプデスク協会「問い合わせ窓口ベンチマーキング格付け」結果

最高評価の三つ星獲得 (昨年に続き2年連続)

- ・パフォーマンス評価、クオリティ評価ともに4点満点中3.5点以上
 - ・クオリティ評価のうち、「対応スキル」「プロセス」(対応処理手順)で高い評価
- 三つ星獲得は自動車業界で初めて。

フォルクスワーゲン グループ ジャパン 株式会社のニュースリリースはこちら

<http://www.volkswagen.co.jp/information/news/2010/20100126/>

今後も当社企業理念である「全てはお客様の信頼にお応えするために。」を軸とし、全社一丸となりお客様のご期待を超えるサービスで感動を提供してまいります。

以上

ミレア・モンディアル株式会社

<http://www.millea-mondial.co.jp>

本社
立川オフィス

〒140-0002 東京都品川区東品川 4-12-1
〒190-0012 東京都立川市曙町 2-8-18

品川シーサイドサウスタワー3F
東京建物ファール立川ビル 11F

Benchmarking Certificate

ミレア・モンディアル株式会社
オペレーション部 第2課 第1グループ係
demonstrating excellent performance & quality



December, 2009

Tatsumi Yamashita
Tatsumi Yamashita
CEO, HDI-Japan

