



MILLEA MONDIAL

ニュースリリース

2011年12月19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

2011 年 HDI-Japan「問い合わせ窓口格付け調査」、

「クオリティモニタリング調査」で最高評価の三つ星獲得5冠達成

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、サポートサービス業界の第三者評価機関である HDI-Japan(ヘルプデスク協会)の 2011 年「問い合わせ窓口格付け調査」、「クオリティモニタリング調査」において最高評価の三つ星を5つのセクションで獲得いたしました。

当社が運営しております「フォルクスワーゲン カスタマーセンター」は 4 年連続での獲得(過去 1000 社中、4年以上連続は当社を含め 4 社のみ)、「入院時選べるアシストサポートデスク」は 2 年連続での獲得(クオリティモニタリング調査で2年以上連続は当社のみ)となり、新たに「プジョーコール/シトロエンコール」、「お客様相談センター」、「ロードアシスタンスセンター」も三つ星を獲得いたしました。この中でも「ロードアシスタンスセンター」はロードアシスタンス業界としては初の獲得となりました。

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
東京建物ファースト立川ビル 11F



MILLEA MONDIAL

格付け実施内容(概要)

評価項目

項目	
クオリティ (品質)	サービス体制
	コミュニケーション
	対応スキル
	プロセス/対応処理手順
	困難な対応
パフォーマンス (実績)	平均応答速度
	電話放棄呼率
	通話時間
	初回コンタクト解決率
	顧客満足度

上記評価項目別に下記の得点表で計算されます。

評価	得点	意味
良い	4点	大変印象に残り、これ以上の改善はほとんど考えられない状態 (完璧、完全というものはありませんので、完璧か、完全かという判断はしない)
問題ない	3点	もっと改善できるポイントはあっても、ほぼ満足できる内容
改善の余地あり	2点	こうしてくれたらよいのに、なぜこうしてくれないのだろうと 感じるような点がある場合(対応に大きな問題がなければ、このレベルです)
悪い	1点	これではだめだなと思われる欠陥がある場合。顧客の印象を悪くした場合

上記項目別得点の平均点をとり、下記の表に照らし合わせ格付けされます。

評価得点	格付け	評価得点	格付け
3.5 点以上	(三つ星センター)	1.5 点以上 ～2.5 点未満	(一つ星センター)
2.5 点以上 ～3.5 点未満	(二つ星センター)	1.5 未満	- (星なしセンター)

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
東京建物ファースト立川ビル 11F



MILLEA MONDIAL

2011年三つ星獲得当社セクション

I 依頼格付け調査

1. ミステリーコールを行い、パフォーマンス 5 項目、クオリティ 5 項目について評価
2. 評価レポートを作成し、HDI にて集計



区分	三つ星獲得セクション	評価コメント(抜粋)
自動車	フォルクスワーゲン グループ ジャパン株式会社 様 「フォルクスワーゲン カスタマーセンター」 (4年連続獲得)	<ul style="list-style-type: none"> ・思わず店舗に足を運びたくなった。気づいたら店舗場所の確認をしているような自然なやりとりで「行かなければならない」というより、「ぜひ行って試乗してみたい」という気持ちになった。明るく、こちらの気持ちに合わせた対応で素晴らしかった。購入したい気持ちになるほど、車のよさが伝わる対応だった。
	プジョー・シトロエン・ジャポン 株式会社 様 「プジョーコール/ シトロエンコール」 (初獲得)	<ul style="list-style-type: none"> ・型にはまった対応ではなく、こちらに自然と合わせてくれている。 ・全体的に協力的で、顧客の役に立ちたいという気持ちが、対応姿勢に表れていたと感じる。 ・販売店に行って実際に見てみたいと思わせる対応ができていた。
	「お客様相談センター」 ※複数のブランドをお取り扱い しております。 (初獲得)	<ul style="list-style-type: none"> ・一生懸命対応しようという姿勢が感じられる。 ・非常に丁寧で、問合せをしたことに対するお礼や興味を持ったことに対するお礼を述べてくれる。商品知識は豊富で、問題解決率は高い。

ミレア・モンディアル株式会社

<http://www.millea-mondial.co.jp>
 本社 〒140-0002 東京都品川区東品川 4-12-1 品川シーサイドサウスタワー3F
 立川オフィス 〒190-0012 東京都立川市曙町 2-8-18 東京建物ファースト立川ビル 11F



MILLEA MONDIAL

II クオリティモニタリング調査

1. 録音データの中からランダムに HDI にてピックアップ
2. 上記データのモニタリングにて、クオリティ 5 項目について評価
3. 評価レポートを作成し、HDI にて集計、分析



区分	三つ星獲得セクション	評価コメント(抜粋)
ロード アシスタンス	「ロードアシスタンスセンター」 ※複数のブランドをお取り扱い しております。 (ロードアシスタンス業界初)	・顧客の気持ちを大事にしながら進めており、結果素早い対応に結びついている。ハキハキと明瞭に話すだけがプロらしさを示すことではなく、顧客の状況やタイプに合わせたプロらしさが出ているいい例である。
損害保険	東京海上日動火災保険 株式会社 様 「入院時選べるアシスト ・サポートデスク」 (2年連続獲得)	・顧客のニーズをしっかりと捉え積極的なサービス提供が行えており、心からの敬意を感じる対応である。単に問合せに答えるだけでなく、顧客側が予想もしない一歩先をいった対応により、顧客が信頼感を抱いていることが伝わってくる。

HDI-Japan の「三つ星獲得企業」一覧はこちら

<http://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/kakuzuke.asp#3starts>

ご参考

- ・HDI (ヘルプデスク協会)について (<http://www.thinkhdi.com/>)

HDI (ヘルプデスク協会)は IT サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体。HDI はそのメンバーを中心として運営を行い、どのベンダーからも中立で、人的ネットワークや情報共有を促進している。HDI は世界で 50,000 の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位 500 社の 90%が加盟し、世界中に 100 の支部を有している。

- ・HDI-Japan について (<http://www.hdi-japan.com/>)

HDI-Japan は日本のサポートサービス業界の要請に応じて、世界の HDI と同じコンセプトで 2001 年に設立された。

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
東京建物ファースト立川ビル 11F