



## Press Information

VPR18-016

2018年3月1日(木)

フォルクスワーゲン グループ ジャパン 株式会社

### フォルクスワーゲン カスタマーセンター及び エマージェンシー アシスタンス サービスセンターが HDI(ヘルプデスク協会)格付けベンチマークで最高ランク三つ星評価を獲得

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:ティル シェア、本社:愛知県 豊橋市、略称:VGJ)が運営する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」が、サポートサービス業界の第三者機関であるHDI-Japanが主催するHDI格付けベンチマークの2017年「問合せ窓口」格付け結果で、3年連続となる最高評価の三つ星を獲得しました。また「フォルクスワーゲンエマージェンシー アシスタンス サービスセンター」も、同「モニタリング」格付け結果において2年連続となる最高ランクの三つ星評価を獲得致しました。

HDI 格付けベンチマークの「問い合わせ窓口(電話)」格付けは、審査員延べ 30 名が、カスタマーセンターに顧客視点で問い合わせを行い、パフォーマンス 5 項目、クオリティ 5 項目について対応を評価するものです。その結果、フォルクスワーゲン カスタマーセンターは、クオリティ、パフォーマンスともに 4 点満点中 3.5 点以上の評価を獲得し、最高ランクの三つ星に輝きました。この評価結果は、自動車業界のみならず、保険業界、家電通販業界など、他の業界と比較しても、高い評価となっています。VGJ は、中期戦略「Road to 2020」のもと、お客様対応品質及びお客様満足度(CS)の向上に向け、引き続き積極的に取り組んでまいります。

#### ◆ 審査員のコメント

- 「全員が前向きであり、協力的に支援しようという姿勢を感じた。」
- 「礼儀正しく低姿勢で、問い合わせを歓迎する雰囲気があり、話が紆余曲折しても、丁寧に根気よく質問に答えてくれた。」
- 「親身に話を聞いてくれ、優しい雰囲気なので、遠慮なく質問ができた。また、付加情報なども提供してくれた。」
- 「こちらの聞きたいことを理解して、車種についてより詳しい説明をしてくれるなど細やかな配慮があった。」

上記のコメントに代表される様に、フォルクスワーゲン カスタマーセンターにおける丁寧且つ積極的な対応と、お客様に寄り添う姿勢が高評価に繋がり、三つ星を獲得するに至りました。

#### ◆ HDI-Japan とは

世界で5万以上の企業・団体が加入する最大のサポートサービス業界団体HDI(ヘルプデスク協会、本部:米国コロラド州)の日本支部として2001年に設立されました。「HDI 国際サポート基準」に基づき、日本における各社・団体のコールセンターの評価を行い、これまでに1750社以上が格付けを受けています。HDI-Japan ウェブサイト: <http://www.hdi-japan.com/>

#### ◆ フォルクスワーゲン カスタマーセンターについて

AWP ジャパン株式会社の協力により、2001年に開設され、年中無休・24時間体制でお客様からの電話、e-Mailによる問い合わせを受け付けています。2017年には年間約40,000件の受電(リコール対応を含む)があり、メーカーとお客様とをつなぐ窓口として大きな役割を果たしています。