



Press Information

VPR13-016

2017年3月1日(水)

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 2016 年「問合せ窓口(電話)」格付け結果で、2 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 3 年振りに最高ランクの三つ星評価を獲得しました。

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、進んで支援しようという姿勢を感じる。」
- 「礼儀正しく敬意を示し、問い合わせを歓迎する雰囲気がある。」
- 「顧客の話す流れやペースに合わせ、一つ一つ丁寧に足並みをそろえて進めてくれるので非常に話しやすい。」
- 「気持ちをくみ取った対応であるため、困難な状況に発展することは考えにくい。」

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へ繋がり、見事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実施。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による問い合わせを受け付けています。2016 年には年間約 40,000 件の受電があり、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。