



Press Information

VPR21-016

2021年4月5日(月)

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(代表取締役社長: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 主催の HDI 格付けベンチマークである 2020 年「問合せ窓口」格付け結果で、最高評価の三つ星を 6 年連続で獲得しました。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最高評価の三つ星を 5 年連続で獲得致しました。

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、Web サポート 5 項目、クオリティ 5 項目、パフォーマンス 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 3.8 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、他業界との比較でも、高評価となっています。VGJ は、お客様満足度(CS)の向上を目指しており、引き続き積極的に、お客様対応品質や CS の向上に取り組んでまいります。

◆ 審査員のコメント

- 「常に顧客の立場に立って、相談に丁寧に回答をしてもらえた。」
- 「こちらのドライブスタイルを、共感の言葉を交えながら傾聴し、用途に合った車種を紹介してもらえた。」
- 「フレンドリーでありながら敬意のある対応でとても好印象である。」
- 「元気で明るい接し方なので、こちらもだんだんと楽しくなった。こちらの音声聞き取りづらいつきも、とても気遣いながら話を進めてくれた。」

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へ繋がり、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 1,750 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や e-Mail による問い合わせを受け付けています。2020 年には年間約 39,000 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。