



## Press Information

VPR22-015

2022年4月6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 エマーゼンシー 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 ジャパン (東京都品川区: ブランドディレクター アンドレア カルカーニ)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2021年「問合せ窓口」格付け結果で、最高評価の三つ星を7年連続で獲得しました。また「フォルクスワーゲン エマーゼンシー 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6年連続で獲得しました。

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、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3.7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

- 「自動応答は長すぎず、担当者につながるまでの時間も短いので、待たされている感じがしない」
- 「説明は明確な上に丁寧で知識もあり、話をよく聞いてくれた。クロージングの締めの一言が好印象だった」
- 「窓口につながりやすく、担当者のスキルや寄り添いにより必要な情報を迅速に得られ、しかも24時間対応なので大変満足できる窓口である。」
- 「プラスアルファの情報提供もあり、こちらの条件を十分に考慮して話を進めてくれるので、安心して相談できる」

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。2021年には年間約23,000件の受電(リコール対応を含む)があり、メーカーとお客様をつなぐ窓口として大きな役割を果たしています。