



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2022年「問合せ窓口」格付け結果で、最高評価の三つ星を8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7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。フォルクスワーゲン ブランドは、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

- 「知識が豊富であることを前面に出すのではなく、顧客が持つ知識量や情報を求める背景に応じて、理解できる適切な単語に言い換えて真摯に説明される印象を受けた」
- 「問合せしたことが歓迎されている実感がうれしく、また利用したくなる窓口だった」
- 「回答不可でも謝罪だけでなく、期待を感じさせる説明が加えられ、より興味が湧いた」
- 「担当者はこちらのお話をじっくりと聞いてくれ、クルマの魅力も含めた情報を提供してくれるので、購買意欲が沸きたてられた。」
- 「初回コンタクトで満足いく解決をすることができ興味や関心がさらに湧き、購入後もよいカーライフをイメージできる」

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。2022年には年間約21,500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。