



## Press Information

VPR19-019

2019年3月1日(金)

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 が主催する HDI 格付けベンチマークの 2018 年「問合せ窓口」格付け結果で、最高評価の三つ星を 4 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 3 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、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 3.5 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、お客様満足度(CS)の向上を柱の一つとしており、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

- 「顧客に寄り添い、共感する姿勢が感じられ、前向きな印象を与える。」
- 「どの担当者も状況を速やかに確認し、協力的にサポートできている。顧客の不便な思いを受け止め、不安を払拭しながら真摯に取り組んでいる点が良い。」
- 「どんな質問にも安心感がある懐深い対応ができている。回答が分かりやすく、関連情報も交えて教えてくれ知識の多さを感じる。」
- 「礼儀正しく、顧客に敬意を払っており、顧客と良好な関係を築くことができている。」

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 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や e-Mail による問い合わせを受け付けています。2018 年には年間約 36,000 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。