



## Press Information

VPR12-004

2012年1月18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が HDI-Japan(ヘルプデスク協会)の「問い合わせ窓口ベンチマーキング格付け」で 4年連続の三つ星を獲得

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:ゲラシモス ドリザス、本社:愛知県豊橋市、略称:VGJ)の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(ヘルプデスク協会)の2011年「問合せ窓口格付けベンチマーキング」で、4年連続で最高評価の三つ星を獲得しました。

「問合せ窓口格付けベンチマーキング」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(本部:米国コロラド州)の日本支部であるHDI-Japan(ヘルプデスク協会)が、「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うもので、これまでに66業界・1000社以上が格付けを受けています。

今回は、一般消費者から選ばれた一般審査員と、HDI-Japan(ヘルプデスク協会)公認の専門審査員から構成される審査員が、フォルクスワーゲン カスタマーセンターに覆面コールを行い、パフォーマンス5項目、クオリティ5項目について電話対応を評価しました。

その結果、同センターは、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、4年連続となる三つ星に輝きました。さらにフォルクスワーゲン コールセンターが獲得した評価結果は、HDI-Japan(ヘルプデスク協会)がコールセンターの評価を開始して以来、過去二番目に高い得点となっており、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。

審査員からは「短時間でほしい情報をしっかり伝えてくれるのはとても助かるし、素晴らしいと感じた」「担当者一人一人が誇りを持ち、顧客を大事に扱い、何よりフォルクスワーゲンに愛情を持っていることが伝わってくる」といったコメントがあり、フォルクスワーゲン コールセンターにおける「対応スキル」、「対応処理手順」のさらなる向上が高く評価され、スムーズなだけでなく、お客様に快い印象を与える電話対応が三つ星にふさわしいと判断されました。

フォルクスワーゲン カスタマーセンターは、ミレア・モンディアル株式会社の協力により、2000年1月に開設され、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。2011年には年間約30,000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。

- 
- **フォルクスワーゲン グループ ジャパン 広報部**  
企業広報 安達 tel. 03-5792-8153、 畑中 tel. 03-5792-8156  
プレス専用サイト: <http://www.volkswagen-press.jp>
  - **お客様お問い合わせ先** フォルクスワーゲン カスタマーセンター tel. 0120-993-199