

2020年6月24日

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ
スカパー J S A T 株式会社

スカパー！カスタマーセンター、 HDI 格付け初回調査で全3部門三つ星評価を獲得！

スカパー J S A T 株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 執行役員社長 米倉 英一）の子会社である株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ（本社：東京都品川区、代表取締役社長 新巻 康彦、以下 SPCC）は、HDI-Japan¹の格付け調査において、WEB サポート、問合せ窓口、モニタリングの3部門の格付け調査を受け、このたび受審初回ながら全ての部門で最高位である三つ星を獲得したことをお知らせします。



SPCC では、「お客様の快適なスカパー！ライフをサポートする」ため、オペレーターによる高い接客力と先端テクノロジーを融合し、年間 320 万におよぶコール対応に加えて、メールやチャット、LINE といったノンボイス対応を推進しています。今回の調査では、これまでの様々な取り組みが最高位の評価へとつながったと考えております。

今後は、これまで培ってきた高いカスタマーサポート品質とセンター運営ノウハウを、様々な業界のお客様企業に提供していく事業にも積極的に取り組んでいきます。

1 ITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体と同様のコンセプトで、2001年に日本国内で設立された団体です。世界初の国際認定資格制度を築き、統一基準で業界横断的な認証を行っています。

・公式サイト https://www.hdi-japan.com/hdi/about6/about_HDI.asp

・評価基準 <https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/Benchbase.asp>

以上

審査員コメントのご紹介	
WEB サポート <small>2</small>	<ul style="list-style-type: none"> ● 知りたい情報が目に留まる位置にあり、気になることや必要な情報を迷うことなく見つけることができる。 ● センターの混雑状況を web ページに表示させたり、WEB 記載内容を把握した担当者がサポートしてくれたり、一貫性のある支援ができています。
問合せ窓口 <small>3</small>	<ul style="list-style-type: none"> ● 話しやすい雰囲気なので安心して会話することができ、早い段階から顧客の距離が縮まり、よい関係性が構築できる。 ● ビジネスニーズの解決だけでなく、顧客に寄り添い耳を傾け心理的ニーズに応えようとする前向きな取り組みができています。
モニタリング <small>4</small>	<ul style="list-style-type: none"> ● 説明や質問は顧客に合わせて工夫しながら伝えられている。 ● 解決に向け、テンポよく顧客と一緒に向かいあえている。特に操作案内時には、リーダーシップを取りながらも顧客視点の誘導ができています。

今回の HDI 格付け調査では様々な顧客接点の評価に対応しております。

2 スカパー / サービスサイト (<https://www.skyperfectv.co.jp/>) のご利用

3 新規のお客様からの入電対応

4 既存のお客様からの入電対応

