

---

# HDI

三つ星・五つ星  
獲得認定支援サービス

---

コールセンターの  
三つ星・五つ星取得を完全サポート



## PROBLEM

# 応対品質でこんなお悩みはありませんか？

HDI三つ星・  
五つ星獲得を  
目指したい

自センターのレベルを  
客観的に知りたい



顧客満足度の  
向上を図りたい

オペレーターの  
モチベーションを  
向上させたい

そのお悩み  
**解決**  
します！



## HDI 三つ星・五つ星 獲得認定支援サービス で貴社をサポートいたします

### ✓ HDI公認のクオリティ



弊社はHDI-Japanのすべてのパートナープログラム(トレーニング/コンサルティング/マーケティング)を取得している唯一のパートナーであり、数多くの三つ星認定獲得支援実績を有しています。

### ✓ 応対品質の専門家が実施



HDI-Japanが認定する、三つ星評価を普段から行っている専門審査員が応対品質評価、研修を実施するため、実際の評価と乖離が少ないサービスを提供します。

### ✓ 細かなモニタリングフィードバック

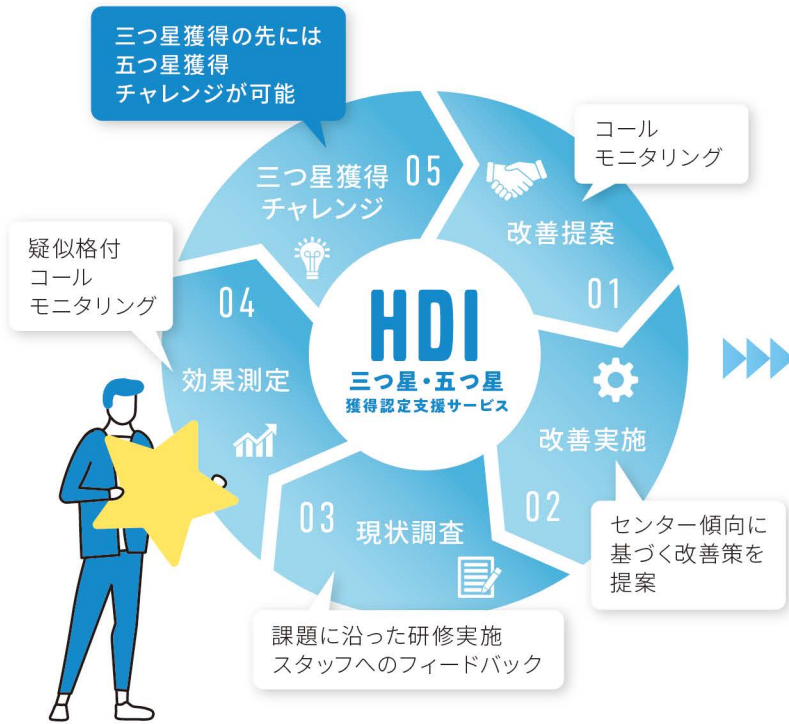


まず一番最初にモニタリングを実施し、現状を可視化します。貴社に合わせた計画・目標設定を行い、実現のための教育・コンサルティングを実施します。コンサルティングの実施後に改めてモニタリングを行うことで、より三つ星獲得に近づけます。



# SERVICE サービスの流れ

HDI格付け調査の専門審査員が行う実践的なトレーニングで、HDI三つ星・五つ星獲得をサポートいたします。  
※下記は一例です



## 三つ星獲得により期待されるメリットと効果

センターの地位向上(業界)

顧客満足度向上(CS)

センターの意識改革・活性化(ES)

さらに 7つ星取得にも対応しております

# REPORT レポートサンプル

## ■個人別レポート

レポートはセンター全体に加え、個人別でお出しすることが可能です。HDI-Japanが定める実際の指標に基づいて乖離の少ないレポートをお出しいたします。

## ■センターレポート

2-1. モニタリング結果<クオリティ>

■×××コールセンター

項目	結果	リール人数	平均スコア	対応スキル	平均スコア	目標値
2021/07	3.45	3.50	3.40	3.28	3.72	3.35
2021/05	3.27	3.45	3.10	3.12	3.64	3.04

■参考指標

項目	2021/07	2021/05
平均スコア	3.80	3.72
リール人数	3.65	3.65

# ACHIEVEMENT 実績



## HDI格付け評価基準での実績

モニタリング総件数 **1,550件**

## パーソルワークスデザイン独自のモニタリング評価基準での実績

モニタリング総件数 **5,342件**

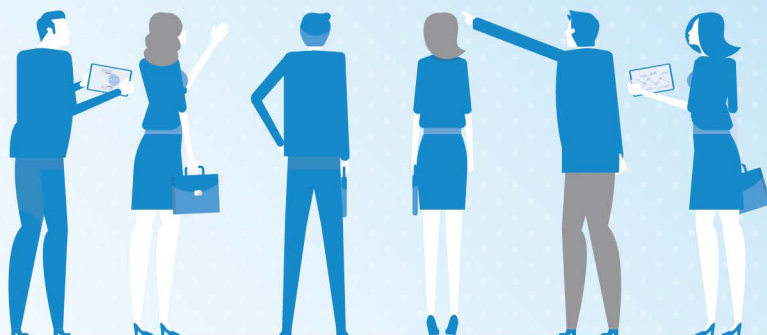
## 研修実施の実績

三つ星支援研修  
コールセンター向けスタッフ研修  
HDIオフィシャル研修(SCA/SCTL)



PERSOL

パーソルワークスデザイン



ヘルプデスクに関するお悩みは  
パーソルワークスデザインにお気軽にお問い合わせください

お問い合わせ

パーソルワークスデザイン株式会社

〒171-0014 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル  
サービスデザイン本部 営業部 〈TEL〉03-5960-7335

パーソルワークスデザイン 三つ星

検索