

データ・アプリケーションの顧客・サポート・サービス、 HDI 格付けベンチマーク「クオリティ格付け」で最高評価三つ星を獲得

株式会社データ・アプリケーション（本社：東京都中央区、代表取締役社長：安原 武志、略称：DAL、スタンダード市場：3848）は、DALの顧客・サポート・サービスがHDI^{※1}-Japanの主催する2022年度のHDI格付けベンチマーク^{※2}「クオリティ格付け」部門にて、最高評価の三つ星を獲得しましたのでお知らせいたします。



「HDI 格付けベンチマーク」は、世界最大のサポートサービス業界の団体 HDI の国際標準に基づいた評価基準により、顧客視点から各企業の間合せ窓口のパフォーマンスやクオリティを評価し、それを格付けするものです。

今回、最高評価を得た「クオリティ格付け」部門は、顧客との対応履歴を調査し、クオリティの5項目、「サービス体制、コミュニケーション、対応スキル、プロセス/対応処理手順、困難な対応」に応じて三つ星から星なしの4段階で評価します。DALの顧客・サポート・サービスの基本方針である「顧客の立場に立った回答の迅速さと正確さ」を評価いただいたことに加え、顧客から信頼されるプロフェッショナルとしての対応を評価する「対応スキル」項目で満点の評価をいただき、今回の受賞につながりました。審査委員からDALへのコメントは以下をご覧ください。

<総合コメント>

- ・迅速な対応で、原因を分かりやすく解説し、回避策や具体例も提示するなど、顧客は安心してサポートを利用できる。
- ・顧客の間合せ内容に応じ、積極的に情報提供するなど前向きなサポートである。

<サービス体制に対するコメント>

- ・テクニカルサポートらしく顧客は簡潔な回答を迅速に得られている。
- ・進んで補足情報など提供し協力的な対応である。

<コミュニケーションに対するコメント>

- ・顧客目線での回避策が提示され、マニュアル記載箇所の案内もあり寄り添いがある。
- ・担当者から回答の前提を明示したり、状況から想定する問題点を問いかけて確認したりすることで認識を合わせられている。

<対応スキルに対するコメント>

- ・顧客の状況を正確に把握するために確認しながら回答するなど、柔軟な対応である。
- ・解決策を伝えるだけでなく、実行するメリットや理由を添えられている。
- ・丁寧に原因を説明したり、補足情報を整理して伝えたりして理解を促している。

<プロセス/対応処理手順に対するコメント>

- ・解決まで長期化しても顧客と一緒に粘り強く最後まで対応している。
- ・顧客の目的に合うように、回避策や検証方法が提示され、一緒に解決に向かっているように感じられる。

<困難な対応に対するコメント>

- ・迅速に解決するために顧客一人一人に真摯に向き合っている。
- ・顧客の考えをきちんと受け止め誠実にサポートできている。

今後も、弊社製品を安全・快適にお使いいただけるよう知識の向上に努め、迅速かつ的確に対応し、カスタマー・サポートのプロフェッショナル集団として、顧客視点での更なるサービス品質の向上とお客様のビジネスの発展に貢献していきます。

※1 HDI について: https://www.hdi-japan.com/hdi/about6/about_HDI.asp

※2 格付けベンチマークについて: https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/about_Bench.asp

【株式会社データ・アプリケーション（DAL）について】

DALは、1992年にUNIX向けの製品をリリースして以来、EDI（電子データ交換）を中心にデータ連携分野において信頼性の高いパッケージソフトウェア「ACMS(Advanced Communication Management System) シリーズ」を提供してきました。「ACMS シリーズ」は、国内のEDIパッケージ市場でリーダーシップを確立しており、すでに2,600社13,500サイトを越える企業のミッションクリティカルなシステムで稼働しています。ビジネス変化に強く、新たなイノベーションを生み出す企業のデータ連携ソリューションを今後も提供してまいります。

【HP】 <https://www.dal.co.jp/>

【Facebook】 <https://www.facebook.com/DataApplications/>

【Twitter】 https://twitter.com/dal_acms

【本件についてのお問い合わせ先】

報道関係	お客様
マーケティング本部	営業本部
Tel : 03-6370-0909	Tel : 03-6370-0909
Fax : 03-3567-1151	Fax : 03-3567-1151
E-Mail : pr@dal.co.jp	E-Mail : sales@dal.co.jp

※ DAL, ACMS, ACMS Apex, AnyTran, E2X, WebFramer, RACCOON, OCRtran は、株式会社データ・アプリケーションの日本および海外での商標または登録商標です。

※ 本文中に記載されている会社名、製品名等は、各社の登録商標または商標です。