

2020年4月6日
AWPジャパン株式会社

報道関係者各位

多様化する自動車業界の中で品質を保持し続ける秘密 **HDI 三つ星評価10年連続獲得** 変わりゆく時代変わらない品質を人財育成で構築



自動車エマージェンシーコールおよびCRM支援業務を行っているAWPジャパン株式会社（本社：東京都品川区 代表取締役社長：ザビエ・モウリアック）は、このたび、HDI-Japan主催2019年度HDI格付けベンチマーク「問合せ窓口格付け調査部門」及び「モニタリング格付け調査部門」2部門において最高評価の三つ星を獲得いたしました。

品質への信頼の証。HDIの三つ星評価を10年連続獲得



AWPジャパン（エイダブリュピージャパン）では、最前線を担うコミュニケーターについて外部評価機関：HDI-Japan（エイチディアイ ジャパン）からの評価を受けることで、さらなる品質向上を目指しています。2019年度も三つ星評価を獲得したことにより「問合せ窓口格付け調査部門」においては12連続で評価を継続獲得したこととなります。

また「モニタリング格付け調査部門」においても4年連続となる三つ星評価を獲得いたしました。AWPジャパンは今後も、より高い対応力、品質向上を推進して参ります。

年間研修時間2,000時間超

当社オペレーション部門では、エンドユーザー様からのさまざまなご相談、お困りになることに第一線でお応えするべく、社内研修時間を大幅に増やし研修内容の充実度を向上させることで時代の変化に沿った品質管理を実践して参りました。

1年間は時間に計算すると8,760時間ですが、今回当社が三つ星評価を獲得できた背景には、年間研修時間2,000時間という膨大な品質管理における研修時間が支えのひとつとなっています。多様化するサービス内容と様々なご要望にお応えするため、日々の研鑽を大事にし、また、2019年度はさらに研修時間や体制を見直し効率化しました。いつでもどこでも誰にでもケアを行うというグループ企業精神の元、常にエンドユーザーの皆様及びクライアントのご期待を超える対応を心がけています。

外部評価機関：HDI-Japan とは

HDI(ヘルプデスク協会)は 1989 年に米国に設立された、世界初の国際認定資格制度を築きあげた 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です。HDIは世界で50,000を超える会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に100の支部/地区会を有しています。HDI-Japan は HDI の日本における拠点であり、HDI の国際基準を用いて各企業の間合せ窓口の格付けを実施する等、サポートサービスの向上を目指した活動を行っています。



HDI-Japan「問合せ窓口格付け調査部門」とは

顧客の視点から各企業の間合せ窓口へ直接問い合わせを行い、パフォーマンスとクオリティを評価し三つ星～星なしの4段階に格付けしています。この格付け調査の結果、AWPジャパンでは、お客様対応部門において三つ星評価を獲得いたしました。



HDI-Japan「モニタリング格付調査部門」とは

録音した顧客対応の通話記録を、顧客視点で確認し、問合せ窓口格付けとまったく同じ基準でクオリティの5項目のみ評価します。対応の中で顧客がどのように感じているかにポイントを当てて評価を行い、三つ星～星なしの4段階に格付けしています。AWPジャパンでは、自社サービスであるロードサービス部門においてモニタリング三つ星評価を獲得いたしました。

‘Allianz Partners’ は60年以上にわたり保険とアシスタンスでクライアント企業の様々なビジネスを支えています

当社Allianz Partners(アリアンツ パートナース)グループは、欧州最大手の保険会社Allianz (アリアンツ) のグループ企業として、自動車保険・旅行保険・アシスタンスサービス・国際医療保険事業を世界76カ国で展開しています。1950年より旅行保険会社としてスイスで創業し、1995年にアリアンツ・グループの傘下に加わったAllianz Partnersは、Allianzグループ内でも特殊なサービスや機能を数多く保持しB2B2Cのスペシャリスト集団として、世界中の企業ブランドの信頼を担い続けています。世界規模で重ねてきた経験・ノウハウは、さまざまな業界のグローバル展開にも活かされています。



ニッポン品質を大切に、パートナーに寄り添い続ける。私たちは、AWPジャパンです。

日本国内において、自動車ビジネスでは、輸入車ブランドメーカーをはじめ国産自動車メーカー、カーディーラー、中古車ディーラーなど車両販売前から、アフターケア、保証制度、中古車販売、に至るまで、エンドユーザーのライフタイムバリューを最大化し自動車販売にまつわるあらゆる業務をサポートしています。

具体的には、不慮のアクシデント時に必要なレッカー手配などの「アシスタンス業務」や、その他エンドユーザー対応としての様々な「カスタマーコールセンター業務」「キャンペーン管理」「延長保証制度」「メンテナンスパックサービス」さらにそれら事務局の対応など、プレセールスからアフターサービスまで、自動車販売に関連するさまざまな業務に対応するB2B2Cのスペシャリスト集団です。

また、トラベル・レジャービジネスでは、イベントチケットや航空券のキャンセル保険などエンドユーザーがお困りになることを解決するためのユニークな保険やサービスを提案し、旅行・レジャー時の楽しみに安心を添えるお手伝いをご提供しています。



【AWPジャパン株式会社について】

企業名：AWPジャパン株式会社（AWP Japan Co., Ltd.）

所在地：〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番8号 品川シーサイドイーストタワー 2 F

代表者：代表取締役社長 パトリシア・ムーン

創業：1994年7月

URL：<http://www.allianz-worldwide-partners.co.jp>

事業内容：

- ・各種アシスタンス・サービス（自動車関連、ホーム関連、トラベル&レジャー関連など）
- ・各種カスタマー・サービス（お客様対応、お客様相談サービス、キャンペーン管理、事務局対応など）
- ・各種商品販売アフターケア・サービス（車両など耐久消費財の延長保証、メンテナンスパックなど）
- ・各種BPOサービス（事業支援アウトソーシングサービスなど）

本リリース内容に関する担当者：富田理恵

TEL：03-4321-8103

Email: mkt-cs.all.a@allianz.com