

ベルシステム24、株式会社QTnetのお客さまセンター3窓口での 2024年度HDIクオリティ格付け*三つ星獲得の事例を公開

～データとヒトの育成の両面から対応品質を向上し、お客様の期待の一步先を目指す

QTnetが目指す『感動品質』を実現～

株式会社ベルシステム 24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：梶原 浩、以下：当社）は、九州を拠点とする通信事業者である株式会社 QTnet（以下：QTnet）のお客さまセンターにおいて、QTnetが目指す『感動品質』の実現に向け、データ活用と人材育成の両面からアプローチを行った事例を公開しました。

今回公開した取り組みを進めた結果、2024年度のHDIのクオリティ格付けにおいて、QTnetのお客さまセンターにおける、光インターネットサービス「BBIQ」の総合窓口とテクニカルサポート、格安スマホサービス「QT モバイル」サポートの3つの主要窓口で、同時に三つ星を獲得しています。

* 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HDIの日本拠点HDI-Japanがサポートサービスを評価する制度。HDI国際認定資格を有する審査員が、顧客視点で企業の電話サポートにおけるお客様対応をクオリティ評価の観点（「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」の5つの視点）から調査し、最高評価の三つ星から星なしの4段階で格付けを行う。<https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/3satrs.asp>



▼株式会社QTnetの事例はこちら

<https://www.solution.bell24.co.jp/ja/case/QTnet/>

QTnetは九電グループの通信事業者として、九州の自治体・企業向けに通信回線サービスやICTに関するソリューションサービス、ご家庭向けに光インターネットサービスや格安スマホサービス（MVNO）など、通信に関わる幅広いサービスを提供しています。企業ミッションに掲げている「情報通信が持つ可能性を追求し、暮らしに、ビジネスに、“感動品質”をお届けする。」の言葉通り「感動品質」をキーワードにお客様サポートにおいても品質にこだわった対応に努めています。

近年、通信業界においては、サービスのコモディティ化が進み、競合他社との差別化が困難になっています。通信サービスは無形のサービスのため、お客様との接点であるコンタクトセンターでの顧客満足度がサービス継続利用の重要な鍵となっている中、QTnetでは、対応品質に対する顧客満足度の伸び悩みが課題となっていました。

そのため当社では、40年にわたる幅広い業界・業種のコンタクトセンター運営における対応品質の知見とBIツールを用いたデータ分析力を組み合わせることで、コミュニケーターのパフォーマンスの可視化や、個人の課題や傾向に合わせた教育研修の実施など、人材育成とデータ活用を掛け合わせた対応品質向上の取り組みを進めてきました。その結果、2024年にはHDIクオリティ格付けにおいてQTnetお客さまセンターの3つの窓口で三つ星を獲得しています。

お客様の満足度を向上したい、データを効果的に活用して品質向上につなげたいという方はぜひ本事例をご覧ください。

■導入事例の要約

導入前の背景や課題

- お問い合わせ対応において、お客様の期待を越える対応、「感動品質」の実現を目指す中で、対応品質に対する顧客満足度の伸び悩みが課題であった

導入サービス

- BIツールを用いたコミュニケーターのパフォーマンスの可視化
- データ分析結果を活かした各種ユニークな教育研修
- データ活用と教育、両面による対応品質の改善サイクル

導入後の効果

- BBIQ総合窓口、BBIQテクニカルサポート窓口、QTモバイルサポート窓口の3つの窓口において、HDIのクオリティ格付けで三つ星を獲得

■QTnet様インタビュー動画

https://youtu.be/mq_UQghdYG4



*以下 2025 年 4 月 2 日追記

2025 年も同 HDI クオリティ格付け（センター評価）三つ星を取得しました。詳細は QTnet 様プレスリリースでご確認ください。
https://www.qtnet.co.jp/info/?page_name=31360140ruofu.3136/iunm

■会社概要

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

株式会社ベルシステム 24 は、1982 年に日本初の本格的コールセンターサービス開始以来、様々な企業の消費者との接点を担うコミュニケーション基盤を構築し、コンタクトセンターを中核とした BPO 事業で業界スタンダードモデルを確立してきました。現在は、高度な人材力と最先端テクノロジーを融合し、「総合 BPO パートナー」として進化を続けています。顧客体験の革新からビジネスプロセスの最適化まで企業の DX を推進し、次世代の企業競争力を創出する戦略的パートナーとして、クライアント企業のビジネス進化を加速させます。

「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」というパーパスのもと、社会のニーズに応える新たなソリューションを創出し、持続可能な社会の実現に貢献します。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199