

富士通などの「らくらくパソコン専用電話相談窓口」

HDI 日本最高水準の評価

富士通と富士通コミュニケーションサービス（富士通 CSL）はこのほど、顧客向けパソコンサポート窓口「らくらくパソコン専用電話相談窓口」がヘルプデスク協会（HDI）の「サポートセンター国際認定」で国内最高レベルの評価を獲得したと発表した。

この認定は、世界で5万会員を持つ世界最大のサポートサービス業界国際標準機関HDIが評価する国際品質標準と業界標準に基づいたもので、八つの要素と68の標準全てで基準スコアを超える、総合評価以上のスコアが要求される。

評価を得た相談窓口は、09年10月に初めて認定されて以来、サポート品質の維持と顧客の声を反映した商品開発を継続してきた。11年11月の更新審査では、サポートセンターのチームワーク醸成と業務プロセスの継続的改善の領域で評価を得た。

電波新聞社様の許諾をいただいて記事を原文掲載しております。