

バンダイナムコオンライン

「HDI 格付けベンチマーク」で最高評価三つ星を2年連続受賞

株式会社バンダイナムコオンライン(住所：東京都港区 代表取締役社長：関口 昌隆)は、HDI-Japanが主催する2023年格付けベンチマーク「問合せ窓口格付け」部門において、最高評価である「三つ星」を獲得しました。なお、本部門の三つ星受賞は2年連続となります。



HDI 格付けベンチマークは、HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員が顧客の視点で評価し、三つ星～星なしの4段階で格付けするものです。問い合わせ窓口格付けでは、審査員一人一人が問い合わせ内容を考え、実際に問い合わせをしてクオリティとパフォーマンスを評価します。

この度の受賞は、お客様一人ひとりの状況を汲み取った丁寧な対応や、ゲームを楽しんでいただけるような親しみやすい対応などが高い評価を受け、最高評価を獲得しました。

【審査員からの評価コメント（一部抜粋）】

- 情報を得るだけでなく、継続したいという気持ちにさせてくれる満足度の高いサポートが提供されている窓口である。
- ゲームを楽しんでほしいという担当者の気持ちが伝わってくるような回答で、とても満足できた。
- 質問文からこちらの理解度やゲームプレイ状況を汲んでもらえ、初心者として知ることができて嬉しいゲームの楽しみ方を一言添えてくれるなど、親しみが感じられた。
- 簡潔で分かりやすい回答で、すぐに理解することができた。また補足の説明も入っており、期待以上の情報を得ることができて、さらにゲームを進めてみたいという気持ちになった。

バンダイナムコオンラインの顧客対応チームでは、「お客様第一」の姿勢のもと、顧客の気持ちに寄り添うサポート体制を推進してまいりました。

また、定期的なアンケート調査や、専門のカスタマーサポートチームと運営開発担当との密な連携を通して、サービス改善やお問い合わせフォームの整備、新たなソリューションの導入等を行っています。

今後も、より良いサービスをご提供することで、更なる顧客満足度の向上を図ってまいります。

=====

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

HDIは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あり、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。1989年に米国に設立され、「卓越したカスタマエクスペリエンスでビジネスを成功させる」ことをビジョンとしています。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格付けベンチマークは、HDIの日本拠点であるHDI-Japanが主催する、サポートサービスを評価するプログラムです。

◇株式会社バンダイナムコオンラインについて <https://www.bandainamco-ol.co.jp/>

「日本発のオンラインゲームを、世界へ」

バンダイナムコグループにおいて、オンラインゲーム事業に特化した当社は、開発・運営～パブリッシングまで一通りの機能を備えたスピード感ある企業です。オンラインアクションRPG「BLUE PROTOCOL」やオリジナルIP「アイドルリッシュセブン」など、デバイスを問わず様々なコンテンツ&サービスを開発・展開しております。今後は、「日本発オンラインゲームを、世界へ」というスローガンを掲げ、日本らしさにこだわったオンラインゲームで更なるチャレンジを行ってまいります。そして、オンラインゲームに軸足を置きながら、グループ内外と連携し、ゲームに留まらない多彩なエンターテインメントの展開を目指してまいります。