

## 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」獲得

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2022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」を獲得いたしました。



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。

### 【評価者コメント（抜粋）】

今回の「三つ星」獲得について、HDI-Japan から以下の評価をいただいております。

- 顧客の状況や言葉にしている心理的ニーズを汲み取って積極的にアドバイスするなど、顧客と一体となったサポートである。
- 説明の順序は、顧客が理解しやすいような工夫がある。顧客がゲームを楽しめるように一緒になって解決に向けて進めてくれる。
- 顧客の疑問や置かれている状況を理解し、細部に亘って丁寧に説明してくれるので、顧客は一度の問い合わせで回答以上の情報を得られ疑問を解消できる。顧客に寄り添い、向き合ったサポートに満足できるだけでなく、前向きにゲームを楽しむ気持ちにさせてくれるサポートである。

バンダイナムコオンラインでは、お客様やファンを聞き入れるために、定期的にアンケート調査を実施しています。その結果をもとに、サービスの改善や新しい取り組みの導入を行っています。

また、SNS やメールなどの各種問い合わせ窓口には、迅速かつ丁寧に対応するために、専門のカスタマーサポートチームを配置しています。さらに、お客様やファンとのコミュニケーションを活発化させるために、イベントやキャンペーンを定期的に開催しています。これらの取り組みを通じて、より多くのお客様やファンとのかかわりを深め、より良いサービスを提供していくことを目指しています。

◇HDI について [https://www.hdi-japan.com/hdi/about6/about\\_HDI.asp](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。チーム対戦 FPS「GUNDAM EVOLUTION」やオンラインアクション RPG「BLUE PROTOCOL」、オリジナル IP「アイドリッシュセブン」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。