

Press Release

Tokyo Japan, Mar 01th, 2017



AWP ジャパンは HDI 2016 年度の格付け調査において 最高評価の三つ星を 9 年連続で獲得

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 主催 2016 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 9 年連続獲得



9 年連続三つ星評価獲得！

AWP ジャパン株式会社では、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 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。

2016 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 9 年連続にて三つ星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」においても三つ星評価を獲得いたしました。

AWP ジャパン株式会社は今後も、より高い対応力、品質向上を推進して参ります。

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「モニタリング格付け調査部門」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てモニタリング三つ星評価を獲得いたしました。

AWP 'Allianz Worldwide 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きました。

弊社 AWP グループは、欧州最大手の保険会社アリアンツ (Allianz) のグループ企業として、自動車保険・アシスタンスサービス・国際医療保険の三本柱で事業を展開してきました。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アリアンツ・ワールドワイド・パートナーズは、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。

アリアンツ・ワールドワイド・パートナーズがソリューションを展開する舞台は世界各国です。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、中古車販売、アフターケア、保証制度に至るまで、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おります。

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、自動車販売業務に関連するあらゆる業務を網羅しています。

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、エンドユーザーのお困りご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案しています。

About Allianz Worldwide Partners Japan

【AWPジャパン株式会社 (AWP Japan Co., Ltd.) について】

企業名：AWP ジャパン株式会社 (AWP Japan Co., Ltd.)

(2016年10月1日付で、アリアンツ・グローバルアシスタンス・ジャパン株式会社より名称変更)

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2F

代表者：代表取締役社長 ザビエ・モウリアック

創業：1994年7月

URL：<http://www.allianz-assistance.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&レジャーなど)
- ・各種カスタマー・サービス (お客様相談サービスなど)
- ・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)
- ・各種 BPO サービス (事業支援アウトソーシング)

本リリース内容に関する担当者：マーケティング・経営戦略部 加藤/片倉

TEL：03-4321-8103

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