



## GABAマンツーマン英会話

### お問い合わせ窓口格付けにて「三ツ星」を獲得

～第三者認証機関の調査により最高評価の認定～



英会話スクールの株式会社 GABA(ガバ)(本社:東京都目黒区、代表取締役社長:青野仲達)のコールセンターは、HDI-Japan が提供するサポートサービスの格付けである「お問い合わせ窓口格付け2月度:スクール業界調査」において最高評価の「三ツ星」を獲得いたしました。

今回初めて実施されたスクール業界の調査において、弊社は「顧客満足度」などを審査するパフォーマンス評価全項目において、満点を記録しました。コールセンターにお問い合わせいただいたお客様の英会話習得の目的や希望条件を中心にカウンセリングを行い、最適なレッスンをご案内する取り組みが高く評価されました。

弊社のコールセンターについて、HDI-Japan からのコメントは、下記の通りです(一部抜粋)。

- ★ 電話窓口の対応者は自社サービスや商品についての知識が十分であり、一回の電話での問題解決率の評価が高かった。
- ★ 対応スキルやコミュニケーションにおいて評価が大変高かった。
- ★ 顧客の購買意欲を高め、満足と感動を与えられるサービスといえる。

また、スクール業界全体について、HDI-Japan からのコメントは、下記の通りです(一部抜粋)。

- 電話はつながりやすいものの、質問が少し複雑になると保留やタイ回しが発生し、コールセンター保有の情報量(各教室や講師などの情報)が少ないため顧客の問いに対して解決に至らない場合が見られた
- 問い合わせ窓口では対応できず、各教室に再度問い合わせなければならないケースも多くあった
- サポート体制やサポートプロセスが組織的に構築されておらず、対応に個人差やばらつきが見られた

Gabaマンツーマン英会話は、クライアント(生徒)の方一人ひとりの目的にあったレッスンをカスタマイズして提供する英会話スクールです。カフェのようなリラックスできる落ち着いた学習環境で、レッスンはすべてマンツーマンで行われます。さらに、パソコンや携帯電話からのレッスン予約やレッスンのクオリティを保証するサービスなど、クライアント視点に立ったシステムを整備し、英会話学習の継続と効率化をサポートしています。

特に、弊社のコールセンターは、“ひとりでも多くのお客様の、英語の上達をお手伝いすること”をモットーとして掲げ、お客様視点に立ったより良いサービスを提供することを目指しています。

## 【ご参考】

### HDI(Help Desk Institute、ヘルプデスク協会)とは

HDI はサポートサービス業界における世界最大のメンバーシップ団体です。フォーチュン 500 社の 90%が会員であり、世界 40 カ国以上で活動しています。国際サポート標準や国際認定プログラムなどを提供してサポート業界をリードするとともに、そのニーズに応えるサポート業界のヘルプデスクです。

HDI-Japan: 本社/神奈川県川崎市、代表取締役 CEO 山下辰巳氏。

### HDI お問い合わせ窓口格付けの概要

コールセンターのサービス向上を目的とし、世界 40 カ国以上で活動する第三者認証機関のヘルプデスク協会 (Help Desk Institute、本部: アメリカ合衆国コロラド州、以下 HDI)が行っている格付けです。日本では、HDI-Japan が HDI の国際スタンダードを用いて、各企業のお問い合わせ窓口の質と地位の向上を目的として、それぞれの窓口サービスがお客様から見てどのような評価を受けるのか、第三者視点でクオリティ(品質)とパフォーマンス(実績)のポイントから、星なしから三ツ星までの 4 段階評価によって格付けするものです。認定を受けた専門審査員約 15 名と一般公募ユーザ約 40 名、合計 55 名前後の審査員が、毎月特定の業界に属する有力企業のお問い合わせ窓口に対して調査を行っています。審査員は、事前に Web ページにて問題の自己解決ができるかどうかチェックした上で、企業のコールセンターにお問い合わせを行い、その対応から業務を評価します。

**お客様お問い合わせ先: Gabaマンツーマン英会話 (0120)286-815 (受付時間 10:00~22:30) [www.gaba.co.jp](http://www.gaba.co.jp)**