

2016年9月28日

りらいあコミュニケーションズ株式会社

**りらいあコミュニケーションズが運営する、
NEXCO 東日本様のお客さまセンターが
格付け調査で最高評価の「三つ星」認定証を5年連続で獲得**

りらいあコミュニケーションズ株式会社(本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 中込純、以下りらいあコミュニケーションズ)が平成19年より運営しております NEXCO 東日本様のお客さまセンターが、HDI-Japan が実施する問合せ窓口格付け調査で、最高評価の「三つ星」認定証を5年連続(平成24年～28年)で獲得しましたので、お知らせいたします。

HDI(ヘルプデスク協会)の問合せ窓口格付け調査は、一般消費者の審査員および専門の審査員が、顧客視点で各企業の問合せ窓口のサポート内容についてパフォーマンスおよびクオリティを評価し、「三つ星」～「星なし」の4段階で格付けする調査です。評価点は4点が最高で、評価項目の平均が3.5点以上の場合に「三つ星」となります。HDIは2006年から国内のコンタクトセンターの格付け調査を開始し、これまでに約120業界の1,750社を調査しています。

今回、顧客満足度や初回コンタクト解決率などを評価するパフォーマンス(実績)評価では過去最高得点である3.73点、コミュニケーションや対応スキル、プロセスなどを評価するクオリティ(品質)評価では、過去2番目の高得点である3.68点となりました。最高評価の「三つ星」認定証の5年連続獲得は全業界の中で過去8社のみであり、これは当社が運営する NEXCO 東日本様のお客さまセンターの長期に亘る品質向上の取り組みが高く評価されたものと考えております。

(「三つ星」認定について)

http://www.e-nexco.co.jp/pressroom/data_room/regular_mtg/pdfs/h28/0928/01.pdf

当社では今後も、ビジネスパートナーとしてお客様企業の信頼にお応えするべく、顧客満足度や対応品質、パフォーマンスの更なる向上に向けて、品質管理活動や人財の育成・教育、新しいテクノロジーの活用などに積極的に取り組んでまいります。

以上

【NEXCO 東日本様のお客さまセンターについて】

NEXCO 東日本様のお客さまセンターは、24 時間 365 日、車種別や距離別などの高速料金や ETC 割引、事故や渋滞などの交通情報などさまざまなお問い合わせにお答えし、お客さまの声をお聞きしているセンターです。「信頼され、より快適で満足していただけるサービス」を目指しています。

平成 19 年の開設時より、りらいあコミュニケーションズにて運営しています。

【りらいあコミュニケーションズ株式会社について】

1987 年設立の大手 BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国に 30 ヶ所以上のオペレーションセンターを配置し、グループ全体で約 2 万人のスタッフがコンタクトセンター、バックオフィス、対面営業支援、Web マーケティングなどの顧客接点周辺の BPO サービスに従事し、国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証 1 部上場（証券コード：4708）。

<http://www.relia-group.com>

【お問い合わせ先】

担当 広報・IR 室 岩本、宮坂

TEL 03-5351-7200（代表）