

2026年10月2日
中国電力株式会社

HD I 格付けベンチマーク「三つ星」獲得について ～「問合せ窓口（電話）」部門で当社初の国内最高評価～

当社は、このたび、HD I－J a p a n（運営会社：シンクサービス株式会社）が主催する「HD I 格付けベンチマーク」の「問合せ窓口（電話）」部門において、国内最高評価である「三つ星」を獲得しましたのでお知らせします。

当社が、同ベンチマークの「三つ星」を獲得するのは今回が初めてです。



「HD I 格付けベンチマーク」の「問合せ窓口（電話）」部門は、企業のお客さま相談室やコールセンターなどの電話対応の品質を顧客目線で評価するものです。当社においては、本年6月15日～26日に調査が実施され、当社カスタマーセンターにおける「オペレーターによる丁寧で分かりやすい対応」、「お客さまの状況やニーズを踏まえた情報提供」、「迅速かつ的確な問題解決対応」などが高く評価されました。

<HD I－J a p a nによる主な評価コメント（要旨）>

- ・ 礼儀正しく、お客さまが知りたい内容について速やかに回答が得られる。
- ・ 丁寧な聞き取りや復唱により、安心して相談できる。
- ・ 顧客ごとの状況やニーズを踏まえた有益な情報提供を行っている。
- ・ 分かりやすい説明により、スムーズな問題解決へ導いている。

当社は、カスタマーセンターを重要なお客さまとの接点の一つと位置付け、安心してご利用いただける窓口運営に取り組んでいます。今回の三つ星獲得を励みとして、今後もお客さまの声に真摯に耳を傾け、さらなる応対品質の向上とサービスの充実に努めてまいります。

＜H D I 格付けベンチマークについて＞

H D Iについて	・H D I は、1 9 8 9 年に米国で設立された、サポートサービス業界における世界最大級の会員制団体。 ・H D I － J a p a n は、日本のサポートサービス業界の品質向上を目的として、格付け調査や各種認定事業を実施。
調査方法	専門審査員が企業のカスタマーセンター等へ実際に問い合わせを行い、顧客視点で応対品質や問題解決能力等を評価。
評価区分	「三つ星（最高評価）」から「星なし」までの4段階

以 上