

## 『ラクスル』の顧客サポートがHDI「問合せ窓口(電話)」にて 印刷業界初の最高評価「三つ星」獲得

ラクスル株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長CEO:松本恭攝)の運営する印刷・広告のシェアリングプラットフォーム『ラクスル』は、サポートサービス業界の国際認証機関であるHDI-Japanが主催する2018年格付けベンチマーク「問合せ窓口(電話)」において、最高評価である「三つ星」を獲得いたしました。



本受賞は、印刷業界初となります。ネット印刷を初めて利用するお客様にも安心してご利用いただけるよう、スピーディに疑問を解消し、お客様に寄り添ったサポート体制の強化に努めてきたことが評価されました。以下は審査時の評価のコメントです。

**HDI-Japanの評価コメント** (4点満点=大変印象に残り、これ以上の改善はほとんど考えられない状態)

●クオリティ評価結果 3.53点

- ・進んで協力的にサポートしてくれ、礼儀正しく前向きな姿勢である
- ・質問の内容から初めて利用することを察してくれて、WEBを活用しながら前向きに支援してくれた

●パフォーマンス評価結果 3.50点

- ・知りたいことがすぐ解決でき、さらに聞きたいことには詳しく説明があり適切な時間で情報を得られた
- ・不安に思っていたことをいくつか相談したが、すべて答えてもらい満足した

### HDI-Japanとは

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。世界初の国際認定資格制度を作り、会員は50,000を超え、世界中に100の支部/地区会を有している。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格付けベンチマークを実施。顧客視点で問合せ窓口対応やWebのサポート性を評価し、最高評価の「三つ星」から「星なし」までの4段階で評価。サポートサービスの向上を目指した活動を行っている。

### 【ラクスル株式会社とは】

「仕組みを変えれば、世界はもっと良くなる」という企業ビジョンのもと、印刷や物流といったデジタル化が進んでいない伝統的な産業に、インターネットを持ち込み産業構造を変えることで、より良い世界にすることを目指します。現在、印刷・広告のシェアリングプラットフォーム「ラクスル」と、物流のシェアリングプラットフォーム「ハコベル」のサービスを提供しております。

【本件に関するお問い合わせ】

ラクスル株式会社 広報:大金・原田

TEL:03-6629-4892(広報) FAX:050-3606-0419 Mail:pr@raksul.com