

2023年9月4日

セブン&アイ、HDI-Japan 主催の 「格付けベンチマーク」で最高評価の三つ星を獲得

株式会社セブン&アイ・ホールディングス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：井阪 隆一）が運営する「7 i Dアカウントサービス窓口」が、HDI-Japan 主催の「HDI 格付けベンチマーク」の「問合せ窓口格付け」で、最高評価の三つ星を初めて獲得しました。

本格付けは世界最大の IT サポートサービス団体である HDI の日本法人が実施するもので、専門調査員が項目別に評価を行い、国際標準に基づいて設定された基準に沿い、星なしから三つ星までの 4 段階で評価されます。

「7 i Dアカウントサービス窓口」は、セブン&アイグループのアプリ、店舗、通販、配達サービスで利用できる共通会員基盤「7 i D」会員からのお問い合わせ等、年間約 14 万件に対応しています。

お客様に寄り添った対応に加え、適切な解決策の提示などが「問合せ窓口格付け」全 10 項目で高く評価されました。

「7 i Dアカウントサービス窓口」では、「私たちは、お客様の声を心で聴き、お客様と共に喜ぶカスタマーセンターでありたい」という品質ポリシーのもと、定期的な研修やオペレーターの対応内容の確認などを通じて、お客様のご不明点、ニーズをより深く理解する取り組みを行っています。

今後は、ID/パスワード忘れをはじめとしたログインに関するお問い合わせに対し、電話やメールでの受付に加えて、チャットボットや有人チャットをより活用し、さらにサポート体制を強化してまいります。

セブン&アイは、お客様に新たな体験をご提供するとともに、お客様の満足度向上を図ってまいります。



■ 7 i Dについて

・7 i Dはセブン&アイグループ各社や提携企業で共通してご利用いただける会員 ID です。

7 i Dにご登録いただくと、各社の通販サイトや店舗からのお届けサービス、セブン-イレブンアプリやイトーヨーカドーアプリなどを使用した店舗でのお買い物など、さまざまなサービスでご利用いただけます。