



## Are you happy ...

- ... ハパックロイドのプロダクト、サービスやパフォーマンスに満足していますか？
- ... ハパックロイドは御社のパートナーとしてお役にたっていますか？
- ... ハパックロイドとのコミュニケーション、業務上のやり取りはしやすいですか？

### 私たちにとって、皆さまからのご意見はとても貴重です！

なぜなら弊社は、皆さまが日々思っておりしやることや、ご意見やご要望を基に、この先どのようにプロダクトを変えていくのが良いのか、どのようなソリューションを開発するのが良いのかを決定しているからです。昨年は皆さまからのフィードバックを基に、下記のような改善を実現致しました。

- お問い合わせへの素早い反応：弊社カスタマーサービスが頂いたお電話をピックアップするまでに要した時間について短縮し、頂いたお電話の90%に対して、12秒以内に応答することが出来ました。
- 連絡の取りやすさ：コミュニケーションシステムの運用方法を見直し、弊社カスタマーサービスに繋がる前に切れてしまった電話の数を大幅に削減しました。
- 問題の迅速な解決：弊社は皆さまからのご質問や、直面している問題を急ぎ解決することの重要性を認識しており、事実、お問い合わせ頂いたご質問や問題の87%を8時間以内に解決いたしました。
- より速いブッキングコンファメーションの発行：さらなるパフォーマンスの向上を目指しており、現在91%のブッキングコンファメーションを1時間以内に送付しております。
- 環境負荷の少ない、サステナブルなソリューション：気候に優しい船積みを直接オンラインで予約する機会を提供できるようになりました。ブッキングに“Ship Green”を追加するだけで、25%、50%、または100%の温暖化ガスの排出を回避できます。

本年2月に行いました弊社 Strategy 2030 サーベイで、お客様の長期的なニーズをお聞きすることができました。ご協力頂いた皆様には改めて感謝申し上げます。

一方で、現在のニーズをお聞きし、お客様にとってベストのサービスを提供していくことが重要と考えているため、弊社は年2回、定期的にお客様満足度調査 Customer Experience Survey (CES)を行っております。

サーベイの完了まで、おおよそ6分から8分ほどを要します。お客様からのフィードバックは、弊社のサービスをお客様のニーズに合わせ、お客様にさらにご満足いただけるサービスを提供していくために必要不可欠であり、それゆえ、お客様にとってもお時間を費やして頂くだけの価値のあるサーベイかと存じます。

お客様の声に耳を傾けることは、お客様との素晴らしいパートナーシップの関係を築いていくための土台であると確信しております。ご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

今回のサーベイは、2023年10月11日(水)から10月27日(金)まで行われます。



## カスタマーエクスペリエンスサーベイはどのような仕組みになっていますか？

サーベイにおける重要な指標の1つとして、ネットプロモータースコア(略してNPS)がございます。お客様には0から10までのスコアで私たちのパフォーマンスを評価して頂きます。赤色の部分、0から6のスコアはハパックロイドのパフォーマンスやサービス・プロダクトにご満足頂けていない場合、逆に緑は弊社のサービスに満足されている場合にご選択頂きます。

サーベイの前半部分に下記のような質問があり、こちらがNPSに該当致します。

「ハパック・ロイドをご同僚ないしは、仕事仲間の方々に推薦していただける可能性はどの程度ありますか？」

ハパックロイドに批判的なお客様						中立のお客様		推奨して頂けるお客様		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ハパックロイドからは離れ、他の船社を使用します。						どちらの側でもなく、どこの船社も使用します。		ハパックロイドに満足しており、使用し続ける可能性がとても高い。		

$$\text{NPS} = \text{推奨者の割合(\%)} - \text{批判者の割合(\%)}$$

### スコアが0から6までの赤のゾーン:

信頼を寄せる船会社に期待しているパフォーマンスからは程遠い。今後の船積みにはハパックロイドではなく、他の船会社を選ぶ。

### スコアが7か8のニュートラルゾーン:

まずまず。ハパックロイドを優先して使うことはなく、他の船会社も多く使用する。

### スコアが9か10の緑のゾーン:

ハパックロイドのサービスは評価できるので、今後ともハパックロイドを使用する。同僚にも推薦するかもしれない。

上記のようにNPSの数値をもって弊社への総合的なご評価を頂く一方で、弊社に対するご意見をご自由に書き込めるようになっておりますので、問題点や改善のご提案など、率直なご意見をお聞かせ頂ければと存じます。

サーベイの送付先は無作為に選ばれ、全てのお客様に送付されるわけではないのですが、サーベイが届きましたお客様におかれましては、大変恐縮ではありますが少しお時間を割いて頂き、弊社へのご評価やご意見を頂戴できますと有難く存じます。

弊社のカスタマーエクスペリエンスサーベイに是非ご参加頂きますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。