



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、皆さまからのご意見はとても重要です！

なぜなら弊社は、皆さまが日々思っただけのことや、ご意見やご要望を基に、どのようにプロダクトを改善するのが良いのか、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、下記のような改善策を導入しました。

- 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改善し、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をさらに最適化し、弊社カスタマーサービスに電話がつかぬ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抱えていらっしゃ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IRMーションの発行 : さらに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IRM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 : ハパックロイドは引き続き脱炭素社会を目指しており、ブッキング時に、温暖化ガス排出の少ないバイオ燃料を使用した輸送をご選択頂けるようになりました。

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
お客様満足度調査 Customer Experience Survey (CES)

とが重要と考えているため、弊社は年2

07wlnqx2.
NONOENNT
?0E?H0

□ □ □ □ □

NPS

ハバ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



ハバ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。

ハバ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。

NPS = 推奨者の割合(%) - 批判者の割合(%)

NPS

大変

い

へ