



Oct 14 - Nov 04, 2026

You Share. We Care.

Customer Experience Survey

たとえ情勢が変わっても、品質へのこだわりは変わりません。

私たちが、お客様のビジネスに必要な信頼性をお届けするお手伝いをさせていただきます。

世界の海運は、ますます複雑で予測が難しい環境で運営されています。地政学的な動向、変化する航路、市場環境の変化がいつでも計画に影響を与える可能性があります。このような時こそ、柔軟に対応し、明確にコミュニケーションを行い、信頼できるパートナーを持つことがいっそう重要になります。

次回のカスタマー・エクスペリエンス・サーベイは、不確実な状況下で私たちがどれだけご支援できているか、そしてどこを改善すべきかを教えていただける機会です。数分で回答いただくだけで、私たちのサービスを強化し、「品質で揺るがないナンバーワン」を目指す取り組みを継続するための助けになります。

お客様の洞察が道を開きます

私たちは、お客様のニーズに基づいた信頼できるサービスで、お客様のビジネスに最大の価値を提供したいと考えています。そのためには、率直でオープンなフィードバックが不可欠です。

お客様のご意見から、私たちは以下を学びます：

- サービスが期待に沿っているか
- 約束が実際の体験と一致しているか
- さらに改善・進化できる点

お客様の声がイノベーションを生みます

これまでにいただいたフィードバックは、具体的な改善につながっています：

スマートなコンテナ追跡

Live ETA (到着時刻表示) は、デバイス駆動による継続的に更新される到着見込みを提供し、透明性を高め、事前の計画をサポートします。

より信頼できるスケジュール

Geminiサービスは約90%のスケジュール信頼性を実現しており、より予測可能な計画とサプライチェーンへの信頼性向上を支えます。

賢い航路プランニング

Service Explorerにより、航路や所要時間を簡単に比較でき、より迅速で情報に基づく意思決定を可能にします。

より速く直感的なデジタル体験

ユーザー登録の高速化で早くご利用を開始いただけるほか、検索・絞り込み・ナビゲーションの改善により、見積もりからブッキングまでスムーズに進められます。

簡単かつスピーディです

今年のCES（カスタマー・エクスペリエンス・サーベイ）は2026年10月14日から11月4日まで実施されます。数分でご回答いただければ、私たちのサービス品質向上にご協力いただけます。その間も、電話やメールでいつでもご連絡ください。

お客様のフィードバックは、お客様にとって重要な場面で約束を果たし続けるための支えとなります。

「カスタマー・エクスペリエンスサーベイ (CES)」はどのような仕組みですか。

アンケートの重要な指標のひとつが、NPS（ネット・プロモーター・スコア）です。ここでは、0～10点で当社の評価をつけていただきます。

お客様のロイヤルティ（継続利用や推奨の意向）を測るため、CESにはNPSの質問があります。

「Hapag-Lloydを同僚や取引先におすすめする可能性は、どのくらいありますか？」



0～6点（赤）：信頼している運送会社に期待する水準に届いていません。

Hapag-Lloydではなく他社を選ぶ可能性が高い状態です。

7～8点（黄）：全体としては問題なく、概ね満足しています。

ただし、状況によってはHapag-Lloyd以外を選ぶこともあり得ます。

9～10点（緑）：私たちは良いサービスを提供できています。

今後もHapag-Lloydを利用し、他の方におすすめいただける可能性も高い状態です。

NPSはお客様の当社への長期的な信頼や満足度を示すものですが、さらにアンケートの各設問では、特定の接点や個別の取引内容についてもご意見をいただけます。

カスタマー・エクスペリエンス・サーベイ (CES) にご協力いただき、ありがとうございます。

お客様のフィードバックは、未来を動かす力です。

詳しくは、最寄りのHapag-Lloyd営業またはカスタマーサービスまでお問い合わせください。

www.hapag-lloyd.com。