

お客さま対応品質等における世界的格付け評価で最高ランク三つ星を獲得
～3 カテゴリー同時獲得は電力・ガス業界初～

2026年 3月 24日

東京電力エナジーパートナー株式会社

当社は、顧客体験・顧客体験価値の向上を目指し、カスタマーセンター（以下、CC）での対応品質向上や当社ホームページでのサポート体制の充実・強化に取り組んでおります。このたび、これらの取り組みが評価され、サポートサービス業界で世界最大級のメンバーシップ団体である HDI^{*1} の日本公式支部 HDI-Japan による「クオリティ格付け」、「問合せ窓口格付け」、「Web サポート格付け」の3 カテゴリー^{*2}で最高ランクの『三つ星』を獲得いたしました。1社が同時期に3 カテゴリーで最高ランクの三つ星を獲得するのは、電力・ガス業界において国内初となります。

今回の三つ星獲得については、信頼、安心・安全、お客さまに寄り添いともに歩む姿勢を重視し取り組んできた結果だと考えております。

当社は、今回の評価をゴールとせず、これからもお客さまの期待を超えるサポートを提供し続けていけるよう、継続的な改善に取り組んでまいります。

HDI-Japan による各カテゴリーの評価コメント

【クオリティ格付け（センター評価）】

顧客に敬意を払い、礼儀正しい言葉遣いで問合せを受け付け、状況や気持ちを受け止め共感しながら、前向きに対応を進めている。顧客の話を傾聴したうえで、どのような質問にも豊富な知識をもとに速やかに適切な回答をしている。相手の理解度に合わせて具体的な事例を用いて分かりやすい説明をしている。



【問合せ窓口格付け（電話対応）】

電話窓口へはすぐにつながり保留時間も適切なので、スムーズに目的の情報が得られる。担当者につながってからは顧客に合わせてテンポよく案内が進むので、最初から最後まで落ち着いて相談を進められる。積極的な情報提供があり、自然と知りたい情報が得られるので、満足度は高い。



【Web サポート格付け】

メニュー構成が整っており検索が使いやすく、必要なコンテンツにスムーズにたどり着ける。FAQ やシミュレーションなどのセルフヘルプの選択肢が多く、目的のページへの導線が分かりやすいので安心して利用できる。新規の契約や解約、内容変更等の手続きが Web サイトでできる便利なサイトである。



以 上

※1 HDI (Help Desk Institute) は、IT サポートやカスタマーサポートに関わる企業が参加する国際的な業界団体。米国主要企業上位 500 社（フォーチュン 500）の約 90%が団体に参加。国内では HDI-Japan が、CC 等の品質向上を目的に、調査・教育・認定等を実施。

※2 各カテゴリーの調査対象は以下の通り。お客さまの立場に立った上での評価を実施。

【クオリティ格付け（センター評価）】

自由料金メニューについて問い合わせを受電している当社 CC の対応品質を評価。

【問合せ窓口格付け（電話対応）】

当社 CC が、適切に対応しているかおよびその度合いを評価。

【Web サポート格付け】

当社ホームページにおいて、必要な情報を見つけやすく・使いやすいかを評価。