三井生命

NEWS RELEASE

三井生命保険株式会社
〒135-8222 東京都江東区青海1-1-20
お問い合わせ先：企画部広報IRグループ
TEL:03-6831-8051
http://www.mitsui-seimei.co.jp/

平成 26 年 12 月 5 日

HDI 格付け 最高ランクの『三つ星』評価を獲得

～「問合せ窓口」、「サポートポータル」の2部門で最高評価～

三井生命保険株式会社（代表取締役社長　有末　真哉）は、HDI-Japan（運営：シンクサービス株式会社）が主催する 2014 年度「問合せ窓口」部門、および「サポートポータル」部門の格付けにおいて、両部門ともに、最高ランクである『三つ星』の評価を獲得し、その『三つ星認定証授与式』が、昨日 12 月４日、本社（東京都江東区）にて行われました。

本格付けは、一般消費者および認定された専門家がお客さまの立場から、コールセンターなどの「問合せ窓口」やホームページなどの「サポートポータル」について、最高ランクである『三つ星』から『星なし』までの４段階で評価するものです。

三つ星認定を受け、HDI-Japan 山下辰巳代表取締役 CEO(左)
から、認定証を受け取る有末真哉代表取締役社長

当社では、お客さまとのあらゆる場面において、簡潔・迅速・確実なサービスをご提供できるよう取り組んでおり、今回の受賞はこうした一連の取り組みが評価されたものです。

今後とも、お客さまから信頼される生命保険会社を目指し、お客さまにご提供するあらゆるサービスについて、より一層の品質向上に努めて参ります。

当社に対する評価分析コメントは以下のとおりです。

部門	評価分析コメント
問合せ窓口	○担当者の丁寧で自信のある対応は、顧客に不安を感じさせず、非常に好感が持てる。 ○顧客の状況を理解した上で説明や提案を行い、終始明るく対応し、顧客との親密な関係を築こうとする姿勢があり、対応スキル、コミュニケーションスキルの高さが感じられる。
サポートポータル	○シンプルで保険を検討中の顧客向けページが用意されている。 ○初めて利用する顧客が、先ずどこを確認すれば良いのか一目瞭然で親切な作りになっている。 ○またセルフヘルプの選択肢も多く、内容も充実しているので顧客のリクエストに十分対応することができる。

<ご参考>

■HDI-Japan とは

HDI-Japan は、1989 年に米国で設立された HDI（ヘルプデスク協会）の日本法人です。日本のサポートサービス業界の要請に応えて、HDI と同じコンセプトで 2001 年に設立された団体で、HDI の基準に基づいた格付けベンチマーキングや国際認定プログラム等のサービスを提供しています。

（HDI-Japan のウェブサイト http://www.hdi-japan.com/hdi/about/about_HDI.asp）

■HDI（Help Desk Institute）とは

HDI は、1989 年に米国で設立された IT サポートサービス業界の世界最大のメンバーシップ団体で、世界初の国際認定資格制度を築きました。世界で 50,000 の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位 500 社の 90%が加盟しています。

問合せ窓口格付け

HDI の定める国際標準に基づいて、対象となる企業の電話による問合せ窓口を三つ星～星なしの４段階で格付けするものです。一般公募によって選ばれた消費者と認定された専門家が、お客さまの立場で審査します。

サポートポータル格付け

問合せ窓口格付けと同様に、対象となる企業のウェブサイトを三つ星～星なしの４段階で格付けするものです。一般公募によって選ばれた消費者と認定された専門家が、お客さまの立場で審査します。

以上