

平成27年10月14日

HDI 格付け**最高ランク『三つ星』** 評価 **2年連続で獲得** ～「問合せ窓口」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 2015 年度「問合せ窓口」部門の格付けにおいて、最高ランクである『三つ星』の評価を2年連続で獲得し、その『三つ星認定証授与式』が昨日10月13日本社（東京都江東区）にて行われましたのでお知らせいたします。

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」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。

評価分析コメント

- 担当者の温かみのある対応により、些細なことでも遠慮なく質問できる。
- 顧客にうまくあわせられている点がよく、担当者の人間味あふれる対応を感じた。
- 担当者の回答には自信が感じられ、顧客にも配慮があり非常に分かりやすい。

<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じて、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。一般公募による消費者と、認定された専門家がお客さまの立場で調査します。

以上