

平成 28 年 10 月 13 日

HDI 格付け**最高ランク『三つ星』** 評価 **3 年連続で獲得** ～公開格付け調査「問合せ窓口」部門、 生命保険業界にて**「トップ」**の評価～

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 2016 年度公開格付け調査「問合せ窓口」部門において、最高ランクである『三つ星』評価を 3 年連続で獲得しましたのでお知らせいたします。

本格付けは、計 100 名以上の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。

なお、今回は、当社コールセンターの明るく親身な対応だけでなく、お客さまのニーズを的確に把握し、必要な情報を提供する点が高く評価され、『三つ星』評価を獲得した生命保険会社の中でも、トップ評点となりました。



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

- 非常に明るい対応で、前向きな姿勢が感じられた。
- どんな質問も遠慮なくできる雰囲気、常に共感を示した対応である。
- 単に質問に答えるだけでなくこちらのニーズを的確に把握し、必要な情報をプラスして提供してくれる素晴らしい対応であった。

<ご参考>

■HDI-Japan とは

HDI-Japan は、1989 年に米国で設立された HDI 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ク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 https://www.hdi-japan.com/hdi/about6/about_HDI.asp)

■HDI 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・世界企業上位の多数が加盟しています。

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