

2017年11月8日

## HDI 格付け**最高ランク『三つ星』** 評価 **4年連続で獲得** ～公開格付け調査「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 2017 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 4 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 HDI 国際認定資格を有する専門家が、お客さまの立場からコールセンターなどの「問合せ窓口」について審査し、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親切かつ前向きに対応する姿勢と、お客さまのニーズを的確に把握し、分かりやすく簡潔に対応する点を高く評価いただき、『三つ星』評価を獲得することが出来ました。

当社では、簡潔・迅速・確実なサービスに加え、お客さまに寄り沿った対応を心掛け、ホスピタリティマインドを重視したサービスに取り組んでまいりました。

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

- どの担当者も非常に親切で、どんな質問も遠慮なくできる温かい雰囲気漂っており、前向きに支援しようという姿勢が感じられる。
- 話をきちんと聞いてニーズをくみ取り、分かりやすく簡潔に対応してくれるので信頼できる。

<ご参考>

### ■HDI-Japan とは

HDI-Japan は、1989 年に米国で設立された HDI 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](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。一般消費者および HDI 国際認定資格を有する専門家がお客さまの立場で調査します。

以上