

2019年1月17日

HDI 格付け最高ランク『三つ星』評価 5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 吉村 俊哉）は、HDI-Japan（運営：シンクサービス株式会社）が主催する 2018 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 5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前向きで明るく対応する姿勢と、豊富な知識で説得力のある提案ができ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

- 顧客に敬意を払い礼儀正しく前向きなサポート姿勢を感じる対応である。
どの担当者も明るく接してくれるので相談しやすいうえに、知識豊富な担当者の対応は提案にも説得力がある。
- 解決に向け一歩リードした手際よい進め方で導いてくれる点はよい。

<ご参考>

■ HDI-Japan とは

HDI-Japan は日本のサポートサービス業界の要請に応じて、世界の HDI と同じコンセプトで 2001 年に設立されました。なお HDI-Japan はシンクサービス株式会社（本社：川崎市）により運営されています。

（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