

2020年11月16日

## HDI 格付け**最高ランク『三つ星』** 評価 **7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～

大樹生命保険株式会社（代表取締役社長 吉村 俊哉、以下「当社」）は、HDI-Japan（運営：シンクサービス株式会社）が主催する2020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7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、お客様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がお客様の状況を適切に把握し、ニーズに応える保障内容を簡潔かつ丁寧に案内する姿勢と、商品知識に精通し、お客様に安心してご相談いただける窓口であ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、お客様に寄り添った対応を心掛け、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、お客様から信頼される生命保険会社を目指し、お客様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まいります。

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

- 言葉遣いが丁寧で、相談に応じる姿勢が感じられ良い印象をもてた。
- 顧客の家族構成や年齢、配偶者の仕事の有無を適切に聞き取り、加入すべき保障について簡潔に案内をしてもらった。
- 取扱商品の内容に精通しており、顧客に安心感を与える対応ができています。

<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](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