

2021年11月5日

HDI格付け**最高ランク『三つ星』**評価 **8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2021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8年連続で獲得しましたので、お知らせします。

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豊富な知識により、状況に応じて臨機応変に前向きな姿勢でお客様をサポートし、また、温かさが感じられ、信頼のおける対応であり、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

- どの担当者も顧客を快く受け入れ、知識が豊富で状況に応じて臨機応変に前向きな姿勢でサポートできている。
- 保険のプロであると同時に、人柄のよさ、温かさが感じられ、信頼のおける対応が多い。
- 終始敬意を払い自然と距離を縮め、気持ちのこもった共感も示せている。
- 安心感を与られている。

<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 IT サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体であり、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。HDI は 1989 年に米国に設立され、現在のビジョンは「卓越したカスタマエクスペリエンスでビジネスを成功させる」ことです。また HDI は業界で最も成功している「HDI 国際年次カンファレンス」をカスタマサービス・テクニカルサポートプロフェッショナル向けに開催しています。HDI はそのメンバーを中心として運営を行い、どのベンダーからも中立で、人的ネットワークや情報共有を促進します。HDI は世界で 50,000 を超えるメンバーを有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に 100 の支部/地区会を有しています。

問合せ窓口格付け

Web サポートの有効性と企業の間合せ窓口のサポート内容について、HDI 国際サポート標準に基づいて顧客視点で三つ星～星なしの 4 段階で格付けする年間企画で、1 年に 12 業界調査しています。調査業界の選出は、格付け実行委員会により毎年見直され設定されています。公開格付けの審査員は、一般消費者のボランティアによる一般審査員と、HDI の国際認定資格を有する専門審査員です。一般審査員は HDI の Web ページより誰でも申込むことができます(適性審査有)。

以上