

2022年9月20日

HDI 格付け最高ランク『三つ星』評価 9年連続で獲得 ～公開格付け調査「問合せ窓口」「Web サポート」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2022年度公開格付け調査「問合せ窓口」「Web サポート」部門において、「問合せ窓口」では9年連続、「Web サポート」では2度目の、共に最高ランクである『三つ星』評価を獲得しましたので、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、お客さまの立場から「問合せ窓口」、「Web サポート」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。

今回「問合せ窓口」については、当社コールセンターがお客さまに敬意を払い、個々の要望に合わせた対応と、お客さまの立場に立った配慮あるサポートで満足感の得られるサポートである点を高く評価いただきました。

また、「Web サポート」については、トップページから必要な情報にたどり着きやすく、お客さまへの配慮を感じる点を評価いただき、『三つ星』評価を獲得することが出来ました。



当社では、迅速・丁寧・誠実なサービスに加え、お客さま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

【問合せ窓口】

- 顧客に敬意を払い、質問の確認をしながら丁寧に対応している。
- いくつか選択肢を提示したうえで案内を進めるなど個々の要望に合わせた対応ができており、顧客の立場に立った配慮を感じるサポートが受けられる。
- 適切な時間内で相談にも応じてくれ、満足感の得られるサポートである。

【Web サポート】

- トップページから必要な情報にたどり着きやすい。
- セキュリティに関わる注意喚起やクーリング・オフの案内が見つけやすい位置に掲載されていて顧客への配慮を感じる。
- 窓口では Web に掲載されている情報の詳しい説明が受けられ、Web とセンターは連携できている。

<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。

■ 格付け調査

Web サポートの有効性と企業の問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