

2023年11月20日

HDI 格付け **最高ランク『三つ星』** 評価を獲得 ～「問合せ窓口」は10年連続、「Webサポート」は2年連続3度目～

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2023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、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。「問合せ窓口」では10年連続、「Webサポート」では2年連続3度目になります（獲得年数・回数は当社調べ）。

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前向きかつ協力的にお客さまと丁寧に向きあい、お客さまの状況や要望に見合う提案をし、感謝と気遣いが感じられる対応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、お客さまの言葉でメニューが整理されており、知りたい情報にすぐにたどり着ける点や、保険知識に関する動画やセルフチェックツールもあり、情報収集のための様々なコンテンツが用意されている点を評価いただき、『三つ星』評価を獲得することができました。



当社では、お客さまとのあらゆる場面において、迅速・丁寧・誠実なサービスに加え、お客さまによりそった対応を心掛けるよう取り組んでおり、今回の受賞はこうした一連の取組みが評価されたものです。

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】

- どの担当者も知識豊富で真摯な姿勢で案内してくれる。
- 前向きかつ協力的に顧客と丁寧に向きあっている。ちょうどよい距離感で顧客の状況や要望に見合う提案をしてくれる。
- 的確な案内で無駄がなく、安心して身を委ねることができる。感謝と気遣いが感じられる対応で、とてもよい印象を得られた。

【Web サポート】

- 顧客の言葉でメニューが整理されており、知りたい情報にすぐにたどり着ける。
- 保険知識に関する動画やセルフチェックツールもあり、情報収集のためのさまざまなコンテンツが用意されている。
- センターに問合せるとより理解が深まるような丁寧な説明があり一貫した案内が受けられる。

出典：HDI-Japan 生命保険業界 企業毎分析結果 https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202310_k.asp

<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し込むことができます(適性審査有)。

以上