

2024年11月26日

## HDI 格付け **最高ランク『三つ星』** 評価を獲得 ～「問合せ窓口」は11年連続、「Webサポート」は3年連続4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2024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11年連続、「Webサポート」では3年連続4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自然な流れで信頼関係を築き、どのような質問にも戸惑うことなく的確に答えて安心感を与え、自信と経験の豊富さが伝わりプロらしい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、目的の商品に迷わずたどり着け、必要な情報を見つけやすく安心感につなが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】

- ひとつずつ確実に解決に向け進めており、自然な流れで信頼関係を築き安心感を与えている。
- 背景や優先度などに関心を示しながらよく聞き、どのような質問にも戸惑うことなく的確に答えてくれるので、安心して相談できる。
- 説明は簡潔で分かりやすく自信と経験の豊富さが伝わりプロらしい。

#### 【Web サポート】

- シンプルな作りで目的や商品別で整理されており、目的の商品に迷わずたどり着ける。
- よくある質問内のチャットやキーワード検索の使い勝手がよく必要な情報を見つけやすい。
- 重要なお知らせが分かりやすい位置に掲載されているのも安心感につながる。

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/202410\\_k.asp](https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202410_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](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し込むことができます(適性審査有)。

以上