

2025 年 7 月 14 日

HDI 格付け 最高ランク『三つ星』評価を獲得 ～「問合せ窓口」は 12 年連続、「Web サポート」は 4 年連続 5 度目～

大樹生命保険株式会社（代表取締役社長 原口 達哉、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 2025 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 12 年連続、「Web サポート」では 4 年連続 5 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、どの担当者も礼儀正しく協力的に対応、質問の意図をくみ取り先回りして情報提供し、誠実に向き合い、安心してやり取りを進められ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、シンプルな構成で情報が整理されており、迷わず目的のページにたどり着くことができ、コンテンツの充実に加えて、加入する際に必要な内容がしっかり網羅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、お客さまとのやり取りにおいて、迅速・丁寧・誠実な対応を心がけています。
加えて、お客さま一人ひとりのご要望やお気持ちによりそったサービス提供に努めています。
この度の受賞は、こうした継続的な取り組みが認められたものであり、非常に意義深いものと受け止めています。

今後も、お客さまからの信頼に応えられるよう、生命保険会社としての責任を果たしながら、サービスのさらなる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】

- どの担当者も礼儀正しく、協力的に対応している。
- 質問の意図をくみ取り、先回りして情報を提供してくれる場面もあり、前向きなサポート姿勢である。
- 落ち着いたトーンで誠実に向き合ってくれる担当者が多く、安心してやり取りを進められる。

【Web サポート】

- シンプルな構成で目的や商品ごとに情報が整理されており、迷わず目的のページにたどり着ける。
- コラムやセルフチェックなどのコンテンツも充実しており、楽しみながら情報収集ができる点が魅力である。
- 掲載されている情報は加入を検討する際に必要な内容がしっかり網羅されている。

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/202505_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