

2026年8月7日

HDI 格付け 最高ランク『三つ星』評価を獲得 ～「問合せ窓口」は13年連続、「Web サポート」は5年連続6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2026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、とも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13年連続、「Web サポート」では5年連続6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、礼儀正しく誠実で協力的な対応に加え、質問の意図を的確に捉えた先回りの情報提供と豊富な業務知識に基づく迅速・的確なサポートにより、信頼感のある円滑なコミュニケーションを実現してい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、シンプルで分かりやすい構成と充実したコンテンツにより、必要な情報を直観的に把握しながら自然に知識を深めることができ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。



今回の受賞を励みとして、今後もお客さま本位の業務運営を実施し、お客さまとのあらゆる接点において安心と信頼をお届けできるよう、一人ひとりのお客さまによりそったサービスの提供に努めてまいります。あわせて、お客さまの声を真摯に受け止めながら、Web サイトや各種お問合せ対応をはじめとするサービス品質のさらなる向上を図り、お客さま満足度の向上に取り組んでまいります。

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】

- 礼儀正しく誠実で協力的な対応を行っており、信頼感を持って相談できる。
- 質問の意図を的確に捉え、先回りした情報提供と落ち着いた対応により、スムーズなコミュニケーションが実現されている。
- 迅速な回答からは豊富な業務知識がうかがえ、納得感のある的確なサポートが提供されている。

【Web サポート】

- サイトはシンプルで整理された構成となっており、契約状況や目的・商品別に情報が分かれているので、直観的に理解しやすい。
- 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、閲覧しながら自然と知識を深められる。
- 加入検討に必要な情報も十分に網羅されている。

<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。

■ 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