

News Release

2016年11月22日

HDI 格付けベンチマーク「問合せ窓口」「モニタリング」「Webサポート」で
最高評価の三つ星を獲得

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上あいおい生命保険株式会社（社長：丹保 人重）は、このたびHDI-Japanが主催する2016年度HDI格付けベンチマークにおいて、「問合せ窓口（電話）」「モニタリング（電話）」「Webサポート」の3部門で最高評価の三つ星を獲得しました。なお、「モニタリング（電話）」と「Webサポート」は2年連続の三つ星獲得となります。

当社お客さまサービスセンターの丁寧で親身な電話対応や、顧客視点で作られたわかりやすいオフィシャルホームページが評価されたものです。

三井住友海上あいおい生命は、今後もお客さま目線で、さらなる応対品質の向上に努めてまいります。

1. 「HDI 問合せ格付けベンチマーク」について

本格付けは、HDIの定める国際基準に基づいて、審査員が顧客視点で電話対応とオフィシャルホームページを評価し、それぞれについて「三つ星」～「星なし」の4段階で格付けするものです。

※詳細は、HDI-Japanホームページをご参照ください。

https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/about_Bench.asp

2. 当社の格付けと評価内容（生命保険業界）

部門	格付け	評価内容
問合せ窓口 （電話）	三つ星 	<ul style="list-style-type: none"> ▶初回の問合せで解決でき、担当者の信頼できる対応に満足できた ▶商品の魅力が良く伝わったので、加入を検討しようかと思った ▶前向きな姿勢で丁寧に詳しく説明してくれ、知識豊富なプロらしい対応だった
モニタリング （電話）	三つ星 	<ul style="list-style-type: none"> ▶スキルが高く、顧客の問合せに分かりやすく簡潔に答えている ▶それぞれの顧客に合わせた対応がきちんとできている ▶積極的に困っていることに入り込み、プラスで情報提供できている
Webサポート	三つ星 	<ul style="list-style-type: none"> ▶商品ごとに情報がまとまっているので迷うことなく見つけれられる ▶全体的にととてもすっきりしており、見つけやすくセンターとの連携もスムーズ ▶Webの記載場所をたずねると、センターですぐに的確に案内してくれた

※詳細は、HDI-Japanのプレスリリースをご参照ください。

https://www.hdi-japan.com/hdi/about6/press_release.asp

<ご参考>

HDIについて

ITサポートサービスにおける世界最大の会員団体で、1989年に米国に設立され、世界で初めてサポートサービスの国際認定資格制度を立ち上げました。現在世界中に100の支部/地区会、50,000を超える会員を有し、米経済誌「フォーチュン」による世界の企業ランキング上位の多数が加盟しています。

HDI-Japanとは

日本のサポートサービス業界の要請に応じて、HDIと同じコンセプトで2001年に設立された団体です。HDIの基準に基づいた格付けベンチマークや国際認定プログラム、トレーニングコースなどのサービスを提供しています。

（運営：シンクサービス株式会社）

以上

本件に関するお問い合わせ先

三井住友海上あいおい生命保険株式会社

経営企画部 広報グループ

酒井・柳田 TEL 03-5539-8309

お客さまコンタクトセンター部 コンタクト企画グループ 松山・内山 TEL 03-5539-8782