

## News Release

2015年10月30日

## HD I 格付け調査「クオリティモニタリング」「サポートポータル」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 市原 等）は、このたびHD I - J a p a n（ヘルプデスク協会、以下HD I）が実施するHD I 問合せ窓口格付け（依頼格付け）において、「クオリティモニタリング（電話）」「サポートポータル（Web）」の2項目で最高評価の三つ星を獲得しました。

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。

### 1. 「HD I 問合せ窓口格付け」について

本格付けは、HD I の定める国際基準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員が顧客視点で「顧客とのコール対応」をモニタリング評価するとともに、「サポートポータル（ウェブサイト上の照会窓口）」の評価を行い、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、HD I - J a p a n ホームページをご参照ください。

<http://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/kakuzuke.asp>

### 2. 当社の格付けと評価内容

部 門	格付け	評価内容
クオリティモニタリング (電話)	三つ星	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢前向きな姿勢で顧客に対し素早く協力的に対応できている</li> <li>➢素早く要点を把握し、はっきりと分かりやすく説明できている</li> <li>➢顧客のペースに合わせて、柔軟かつ親切丁寧に対応できている</li> </ul>
サポートポータル (Web)	三つ星	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢すっきりとまとまっており、探している情報を見つけやすい</li> <li>➢常に電話番号が表示され気軽に問い合わせられる雰囲気が伝わる</li> <li>➢使う側に親切なWebであり安心して利用できる</li> </ul>

※詳細はHD I - J a p a n のプレスリリースをご参照ください。

[http://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press\\_release.asp](http://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release.asp)

今後も三井住友海上あいおい生命は、お客さま目線で、さらなる対応品質の向上に努めていきます。

#### <ご参考>

##### HD I（ヘルプデスク協会）について

1989年に設立された世界に100の支部を持つ、ITサポートサービスにおける世界最大の会員団体で、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。会員数は、現在50,000社にのぼり、アメリカの経済誌「フォーチュン」による世界の企業ランキング上位500社のうち約90%が加入しています。

##### HD I - J a p a n とは

日本のサポートサービス業界の要請に応じて、HD I と同じコンセプトで2001年に設立された団体です。HD I の基準に基づいた格付けベンチマーキング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。

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 辻・富吉

TEL 03-5539-8309

お客さまサービス部 お客さまサービスグループ 土田・内山 TEL 03-5539-8376