

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