

News Release

2017年11月7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、HDI-Japanが主催する2017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」「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、当社の三つ星獲得は、「問合せ窓口（電話）」部門で2年連続、「モニタリング」、「Webサポート」部門においては3年連続となります。

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。

<当社の格付けと評価内容>

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"> 親身な対応で、話をよく聞き、前向きに進んでサポートする姿勢が感じられる。 きちんと答えようという気持ちを感じる対応。丁寧な口調で、心地よい。 話し方や聞き方に気配りが感じられる。商品知識があり、不安を感じることはない。
モニタリング	三つ星 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客ニーズを素早くとらえ、支援できている。礼儀正しく、自然な敬意を示してくれる。 どんな質問にも分かりやすく回答、スキルが高い。マニュアルが整っていることが伺える。 顧客に合わせ、プラスで情報を提供でき、可能な限り支援する姿勢が感じられる。
Webサポート	三つ星 	<ul style="list-style-type: none"> 情報が整理されていて、迷うことなく使いやすい。 契約者向けのページも充実しており、契約後も安心できそうである。 すっきりとしていながらも情報はしっかりあり、便利で快適に利用できる。

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、獲得することができました。

※詳細につきましては、HDI-Japanのホームページをご参照ください。

HDI格付けベンチマークについて：https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/about_Bench.asp

当社格付け獲得に関するプレスリリース：https://www.hdi-japan.com/hdi/about6/press_release.asp

三井住友海上あいおい生命は、今後もお客さま第一の視点に立って、さらなる品質向上に努めてまいります。

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

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