

## News Release

2018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」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2018年度HDI格付けベンチマークにおいて、「問合せ窓口」「モニタリング」の2部門で最高評価の三つ星を獲得しました。



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を評価し、「三つ星」～「星なし」の4段階で格付けするものです。

今年度の格付け審査においても、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が評価され、獲得することができました。

なお、当社の三つ星獲得は、「問合せ窓口」部門で3年連続、「モニタリング」部門においては4年連続となります。

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。

## &lt;HDIによる当社の格付けと評価内容&gt;

部門	格付け	評価内容
問合せ窓口	三つ星 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶担当者は知識豊富で、多くの選択肢の中からこちらに合う内容の商品を選んでくれた。押し売り感はなく、参考になった。</li> <li>▶しっかりしたサポートを感じられる対応で、加入しても安心できると思える。</li> <li>▶担当者は親切丁寧だけでなく、質問にも真摯に対応し、適切な回答をくれるので、とても満足している。</li> </ul>
モニタリング	三つ星 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶どの担当者も礼儀正しく自然に敬意を示し、前向きに支援できている。</li> <li>▶優しく話しかけたり、温かみのある接し方ができているので、顧客は遠慮なく相談できている。</li> <li>▶スキルが高く、どんな質問にも淀みなく回答をしている。顧客が言葉にしていない真のニーズまで探ることができている。</li> </ul>

※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](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](https://www.hdi-japan.com/hdi/about6/press_release.asp)

## 【ご参考】

## 1. HDIについて

HDIは、1989年に設立された世界に100の支部をもつ、ITサポートサービスにおける世界最大の会員団体で、会員数は現在50,000社を超えます。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たほか、アメリカ経済誌「フォーチュン」による世界企業上位の多数が加盟しています。

## 2. 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の基準に基づく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等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

富吉・原 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