

News Release

2019年10月30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、以下「当社」）は、HDI-Japan（以下、「HDI」）が主催する2019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」「Webサポート」の全3部門で最高評価の三つ星を獲得しました。

当社は、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。

<当社の格付け結果>

問合せ窓口 : 三つ星（4年連続）
モニタリング : 三つ星（5年連続）
Webサポート : 三つ星



<HDIによる当社の格付けと評価内容>

部 門	評価内容
問合せ窓口	<ul style="list-style-type: none"> ▶顧客への敬意や礼儀正しさもあり、前向きに支援してくれた。 ▶温かみのある話し方で、共感を示してくれるので気軽に相談できた。 ▶安心して相談できる懐の深さがあり信頼できた。
モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> ▶金融機関らしい落ち着いた丁寧な話し方で印象が良い。 ▶スキルが高く経験も感じられ、どんな質問にもわかりやすく回答できている。
Webサポート	<ul style="list-style-type: none"> ▶すっきりした色彩で統一感があり、コンテンツを探しやすく、シミュレーションやFAQがわかりやすい。 ▶Webとコールセンターが密に連携を図れている印象を受けた。

※詳細は、HDIのホームページをご参照ください。

当社三つ星獲得に関するプレスリリース：

https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_191030.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

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

久保田・原 TEL 03-5539-8309

松山・久保 TEL 03-5539-8782