

## 「HDI 問合せ窓口格付け調査結果」の 2 部門で最高評価『三つ星』を取得！

2013年11月15日

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社（社長：鈴木 久仁、本社：東京都渋谷区恵比寿1丁目28番1号）は、HDI-Japan \*1（ヘルプデスク協会／運営会社：シンクサービス株式会社）が主催する2013年度「HDI問合せ窓口格付け調査結果」\*2の損害保険業界分野において、「問合せ窓口（カスタマーセンター）」と「サポートポータル（オフィシャルホームページ）」の2部門で最高評価である『三つ星』を取得しました。

### 【最高評価のポイント】

- 「問合せ窓口（カスタマーセンター）」部門では、『コミュニケーション力、サービスマインドを感じさせる対応が相まって心地よさを感じさせてくれる』と、高い評価をいただきました。
- 「サポートポータル（オフィシャルホームページ）」部門では、『顧客を大事にする企業姿勢が感じられるサポートポータル』と、高い評価をいただきました。

当社は、今後もお客さまにご満足いただけることを第一に、「迅速」で「優しい」、「頼れる」サービスの提供を行ってまいります。

（ご参考）

「HDI 格付け調査結果」の詳細は、HDI-Japan リリース資料をご参照ください。

⇒ [http://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press\\_release\\_1311131.asp](http://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_1311131.asp)

\*1：HDI は 1989 年に設立された、IT サポートサービスにおける世界最大の会員を擁する団体で、中立性・公平性・公開性を重んじています。現在、米経済誌フォーチュン・世界企業上位 500 社の 90%を含む 50,000 社の会員を擁し、世界中に 100 の支部があります。

\*2：「HDI 問合せ窓口格付け」は、一般消費者の審査員および専門の審査員が、顧客視点で各企業の「サポートポータル（ウェブサイト上の照会窓口）」と「問合せ窓口（カスタマーセンターやコールセンター）」のパフォーマンスおよびクオリティを評価し、「サポートポータル」「問合せ窓口」のそれぞれについて、「三つ星」～「星なし」の 4 段階で格付けするものです。

以上