



HDI格付けベンチマーク「モニタリング」格付け(電話対応)で
最高評価の「三つ星」獲得

2017年1月13日

2016年12月28日、MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社(社長:金杉恭三)は、HDI-Japan^{*1,2}(運営会社:シンクサービス株式会社)が主催するHDI格付けベンチマーク「モニタリング」格付け(電話対応)^{*3}において、最高評価の「三つ星」を獲得しました。

当社は「お客さま接点強化によるお客さま満足度NO.1損保の実現」を国内損保事業の重要な柱としており、引き続き品質向上に向けた取り組みをすすめていきます。

1. 当社格付けおよび評価内容

当社カスタマーセンターのお客さまに寄り添った対応が以下の通り評価された結果、最高評価の「三つ星」を獲得しました。

詳細は HDI-Japan プレスリリースをご参照ください。

URL: https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_170113.html

評価内容	<ul style="list-style-type: none"> ・前向きかつ協力的なサポートができています ・顧客との関係構築を意識した親しみやすさがある ・顧客に合わせた分かりやすい説明ができています
------	---

2. 「五つ星認証」について

当社は 2015 年 6 月に損保業界初の「HDI サポートセンター認証^{*4}」を取得しています。

HDI-Japan では、「HDI 格付けベンチマーク」の三つ星と、「HDI サポートセンター認証」の両方を取得したセンターには、「五つ星認証」を付与しており、当社は今回の三つ星獲得によって「五つ星認証」が継続となりました。

^{*1}HDI について

HDI は 1989 年に米国に設立された、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・世界企業の上位多数が加盟し、世界に 100 の支部/地区会があります。

^{*2}HDI-Japan について

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 年に設立されました。国内のサポートサービス業界にサポートスタッフとサポートセンター向けの国際認定プログラム、および関連トレーニングコースなどのサービスを提供しています。

^{*3}HDI 格付けベンチマーク「モニタリング」格付け(電話対応)

HDI 格付け専門審査員が「顧客とのコール対応」を顧客視点でモニタリング評価し、「三つ星」~「星なし」の 4 段階で格付けを行う。

詳細は HDI 社ホームページをご参照ください。 URL: <https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/3satrs.asp>

^{*4}HDI サポートセンター認証

HDI サポートセンター認証は、リーダーシップ、方針と戦略、従業員管理、サポート資源、プロセスと手順などの内部管理態勢について、国際的なベストプラクティスと比較し、一定の基準を満たしている場合に認証が行われるものです。

以上