

HDI 五つ星認証プログラム(Webサポート)で 国内損保初の「五つ星」認定を取得

2017年10月31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、10月26日、HDI-Japan^{※1}(運営会社:シンクサービス株式会社)が主催するHDI五つ星認証プログラム(Webサポート)を国内損害保険会社で初めて取得しました。

当社は2017年8月にHDI公開格付け調査「Webサポート」格付け^{※2}で最高評価の「三つ星」を獲得しました。加えて、2017年10月26日付で「サポートセンター認証」を更新・取得したことで、HDI五つ星認証プログラム(Webサポート)が認証されました。

具体的には、HDI公開格付け調査「Webサポート」格付けでは、公式ホームページ^{※3}のわかりやすさや使いやすさ、カスタマーセンターとの連携などについて評価いただき、サポートセンター認証更新・取得では、HDIサポートセンター国際スタンダードの効果的要因の5要素(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)計55項目について基準に達していると評価を得、あわせて「HDI五つ星認証プログラム(Webサポート)」が国内損害保険会社で初めて認証されたものです。

当社では、公式ホームページやカスタマーセンター等お客さまとの接点における品質向上に取り組んでおり、国内損保初の五つ星認証プログラム(Webサポート)取得企業として、一層のお客さま満足度向上を図ってまいります。

※¹HDI-Japan 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。

HDI-Japan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。

※²HDI公開格付け調査「Webサポート」格付け

Webサポートの有効性について、HDI国際サポート標準に基づいて顧客視点で三つ星~星なしの4段階で格付けします。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>

※³公式ホームページ

2017年4月にリニューアルしています。

URL:<https://www.aioinissaydowa.co.jp/>



以上