



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

2018年12月10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、2018年11月、HDI-Japan^{※1}(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)^{※2}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強化していきます。

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評価され、最高評価の「三つ星」を獲得しました。

【主な評価】

- ◇程よく顧客をリードし、必要な情報をテンポよく入手して解決に向けて進めている。顧客を大切にしている。
- ◇不安な気持ちに寄り添いながら、質問に対して、快く、分かりやすく回答しているので、顧客は満足している。
- ◇どの担当者も礼儀正しく対応しており、顧客にとって有益な情報を積極的に伝える等、協力的な姿勢が分かる。
- ◇契約の詳細など複雑な内容も、例を用いて説明をしているので分かりやすい。
- ◇顧客の気持ちへの思いやりや配慮が感じられ、情報を明確に伝え、ニーズに合った提案もしており、困難な状況になることはない。

詳細はHDI-Japanプレスリリースをご参照ください。

(https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_181210.asp)

2. 「五つ星認証」について

当社は2017年9月に国内損保で唯一「HDIサポートセンター認証」を取得、更新しています。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。

※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段階で格付けを行います。

以上

当社は、社会との共通価値を創造し、目指す社会像である「レジリエントでサステナブルな社会」を実現するため、SDGs(持続可能な開発目標)を道しるべとし、地域の皆さまに貢献する活動を行ってまいります。



主に貢献しているSDGs目標

