



## HDI サポートセンター国際認定(新規格) 国内初取得

2019年12月25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\*のサポートセンター認証資格の最高峰である「HDI サポートセンター国際認定」を取得しました。国際認定(新規格)としては、国内初の取得となります。

### 1. 背景

当社は、経営ビジョンに「すべてのお客さまに高品質の商品・サービスをお届けし、一人ひとりのお客さまからの確かな信頼を基に発展する企業の創造」を掲げています。

本ビジョンを実現するため、当社のカスタマーセンターは2015年に「HDI サポートセンター認証」を取得しています。

### 2. HDI サポートセンター国際認定プログラム

今般、さらなるセンター運営の高度化と品質向上を図るため、サポートセンター認証の最高峰資格である「HDI サポートセンター国際認定プログラム」にチャレンジし、認定を取得しました。

「HDI サポートセンター国際認定プログラム」とは、サポートサービス業界で唯一のサポートセンターに特化した国際スタンダードに基づくセンター認定プログラムです。HDI 国際認定オーディタ(監査官)が資料確認や現地観察、インタビュー等にてオーディット(監査)し、一定の基準をクリアすることにより認定となり、国際的に優れたサポートセンターであることが証明されます。

認定基準は、センターに必要な8つの要素(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、従業員満足、顧客満足、実行結果)から構成されており、全部で80のスタンダードと各スタンダードに4段階の成熟度/完成度にて判定されます。

本認定プログラムは、日本版として、2019年2月に、新規格(効果的センター運営として、ナレッジの内容・活用・連携等スタッフの支援を重視した内容)にバージョンアップされており、新規格での取得は、国内初となります。



### 3. 今後

2019年5月、顧客視点で評価するHDI公開格付け調査「問合せ窓口」格付けにおける最高評価獲得(三つ星)に続き、この度、厳格な認定オーディット(現地監査等)によりプロの目で評価される本プログラムを取得できたことを励みに、引き続き一層の品質向上に努めていきます。

※HDIとは、世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体。1989年に米国にて設立され、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、世界に100の支部があります。  
 HDI-Japanは、HDIと同じコンセプトで2001年に設立され、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及び関連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

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

