



## 日本初！HDI 七つ星認定を取得

2020年5月20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<sup>※</sup>のサポートセンター認定資格の最高峰である「HDI 七つ星」を5月20日に取得しました。七つ星認定は当社が「日本初」かつ「業界初」となります。

※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。

### 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、当社カスタマーセンターは、HDI 公開格付け(電話対応)における三つ星ならびにセンター認証取得による五つ星を有していましたが、さらなる品質向上を目指し2019年12月にサポートセンター認証の最高峰資格である「サポートセンター国際認定<sup>※</sup>」を新規格では日本で初めて取得しています。

※サポート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、インタビューなどをおして監査(オーディット)し一定の基準をクリアすることにより認定となります。さまざまセンターのあるべき姿を追求することができ、認定を取得することにより国際的に大変優れたサポートセンターであることが証明されます。

### 2. 概要 (HDI 七つ星認定)

今般、HDI は2019年以降に「サポートセンター国際認定プログラム」を取得した企業を対象に、「HDI 七つ星マーク」を新設することを発表しました。

HDI-Japan は、かねてより HDI 格付けベンチマークを推進しており、従来の「三つ星」「五つ星」に加え、優れたセンターの最高峰であり、すべてのサポート組織の目標となるサポートセンター国際認定を「七つ星」として明示することとし、当社も七つ星企業として認定されました。

七つ星認定マーク



### 3. 今後

優れたセンターの最高峰の証である「七つ星認定」を取得したことで、すべてのサポートセンターの目標となるような高いレベルの運営を目指すとともに、当社の目指す姿である「明るく元気な社員がお客さまを全力でサポートする『特色ある個性豊かな会社』」の実現に向けて、引き続き新たなチャレンジを続けていきます。

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

