



まだ誰も知らない安心を、ともに。

〒150-8488 東京都渋谷区恵比寿 1-28-1
www.aioinissaydowa.co.jp**HDI格付けベンチマーク「問合せ窓口」「Web サポート」で
最高評価の「三つ星」を2年連続で取得**

2022年11月2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（代表取締役社長：新納 啓介）は、HDI-Japan[※]（運営会社：シンクサービス株式会社）が主催する公開格付け調査「問合せ窓口」「Webサポート」において、2年連続となる最高評価の「三つ星」を本日取得しました。

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、当社コンタクトセンターは、2020年5月に国際スタンダードに基づく「センター運営に関する評価」の最高峰である「HDI サポートセンター国際認定」企業として「七つ星」に国内ではじめて認定され、2022年1月に継続認定（更新）されています。

今般、サポートセンターの対応品質面に焦点を当てた公開格付け調査「問合せ窓口」（電話対応に関する評価）および「Webサポート」（Webサポート体制に関する評価）においても、最高評価の「三つ星」を2年連続で取得しました。

2. 評価内容

評価項目	評価内容	当社格付け
問合せ窓口	<ul style="list-style-type: none"> 常に顧客の理解のペースを意識しながら、足並みをそろえて分かりやすく説明をしてくれる。 こちらが疑問に感じている点について、的確に答えようと顧客の質問を確認したり、言葉を変えて聞いてくれたりと丁寧に対応してくれる。 	最高評価 三つ星(★★★) 
Webサポート	<ul style="list-style-type: none"> メニューはシンプルで分かりやすく、目的のページやサポートページ、FAQなどがすぐに見つかる。簡潔にまとめられているのでわかりやすく見やすい。 窓口担当者は Web サイトの掲載箇所を案内するなど、Web との連携した対応をしてくれる。 視覚的に時間を要することなく知りたい情報が得られる。 	最高評価 三つ星(★★★) 

3. 今後の展開

今後も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維持・向上させ、お客さまに寄り添ったサービスの提供により安心と満足をお届けします。

※ HDI は IT サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体であり、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。HDI は 1989 年に米国に設立され、世界で 50,000 を超えるメンバーを有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に 100 の支部/地区会を有しています。

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。



あいおいニッセイ同和損保は、「CSV×DXを通じて、お客さま・地域・社会の未来を支えつづける」ことを目指しています。最先端・独自の技術やデジタル・データの活用、特色あるパートナーとの協業により、お客さま・地域・社会が真に求める新たな価値を提供していきます。また、国内外のあらゆる事業を通じて、お客さま・地域・社会とともに社会・地域課題の解決にグローバルに取組みます。

