



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

サポートセンター認証制度の最高峰である HDI 七つ星に認定

2024年2月7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、2024年1月に HDI[®]のサポートセンター認証制度の最高峰である七つ星の認定（更新）を受けましたので、お知らせします。

※ 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。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。

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。

本ビジョンの実現に向け、当社カスタマーセンターはお客さまへ高品質かつ最先端のサービスを提供しており、2020年5月に国内で初めて HDI の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「七つ星」を取得して以降、継続して認定を受けています。

今般、コロナ禍以降のデジタル技術の進展やさらなる顧客体験重視等、コールセンター業界における環境変化をふまえ、監査項目（「スタンダード」）の新設や今日的な見直しといったバージョンアップがなされた新基準により更新監査を受け、2022年に続き3期連続で「七つ星」に認定（更新）されました。

2. 評価内容

「七つ星」は、サポート業界で唯一の国際スタンダードに基づくセンター認定プログラムである「サポートセンター国際認定プログラム」を取得した企業が対象となる称号であり、国際的に大変優れたサポートセンターであることの証明です。

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監査（オーディット）し、一定の基準をクリアすることで認定となります。

【評価された点】

- ・他組織との連携や顧客ニーズの多様化への対応などのビジネスの方向性が、自社サービスの拡充に大いに寄与しており、貢献度が非常に高い。
- ・顧客満足においては目標を達成し、高い水準を維持している。
- ・待遇改善や公正な評価プロセスを備えており、従業員に対する高いレベルの敬意をもった取り組みが実践されている。



3. 今後の展開

当社が基本戦略に掲げる「CSV×DXの推進」に向け、これまでのコンタクトセンターの歴史の中で培ってきた「品質」に加え、DXの活用等による「先進性」を兼ね備えた「日本最先端のコンタクトセンターへ」をスローガンに、運営の効率化・高度化を進めることで、多くのお客さまの感動を生むことができるコンタクトセンターをつくりあげます。

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り組めます。

