



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 4 期連続で認定

2025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（代表取締役社長：新納 啓介）は、2025年12月に HDI^{※1} 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4期連続で受けました^{※2}ので、お知らせします。

※1 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。

※2 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 HDI サポートセンター国際認定(七つ星)を更新
https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_251225.asp

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様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、以降継続して認定を受けています。

今般、AI 技術を活用したデジタル技術のさらなる進展や一層の顧客体験レベルの高度化等、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、2024年に続き 4 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す。取得企業は当社のほか 6 社のみであり、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となります。

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（オーディト）し、一定の基準をクリアすることで認定されます。

【評価された点】

- ・スタッフ全員が、丁寧なヒアリングや迅速な回答、関係部署との連携などを通じて、お客様にふさわしいサービスを提供することに真剣に取り組んでいる点。
- ・より良いお客様体験をお届けするために、スタッフは研修や情報共有、OJT などを通じて積極的にスキルを磨き、高い知識と技術で対応している点。
- ・お客様対応で使う資料やツールがしっかりと整備されており、どの担当者が対応してもいつでも安定して高品質な対応ができるようにしている点。



3. 今後の展開

当社が基本戦略として掲げる「CSV × DX」の推進に向けて、急速に進化する技術環境に柔軟に対応するとともに、お客様対応の最前線として「真にお客さま本位」を追求し、品質向上と業務運営の高度化を一層推進することで、全社的な品質向上に貢献していきます。

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、地域の皆さんに貢献する活動を行ってまいります。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



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。

