



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6年連続で取得

2026年9月3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、6年連続となる最高評価の「三つ星」を本日取得しました。

※ 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/地区会がある。

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および関連トレーニングコース等のサービスを提供している。

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顧客対応を行うコミュニケーターも含めた「人」を大切にする文化を重視しており、育成体系の充実化等に取り組んでいます。2020年5月には、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、2025年12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6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	・ 申込み前でも歓迎する前向きな姿勢が伝わり、丁寧な言葉遣いで最後まで責任をもって支援している ・ チャットでは適切なリンクを送ってくれるなど、応対終了後も困らないよう支援している ・ 顧客の質問の意図や状況を確認しながら進め、相手の感情面を受け止める寄り添いの姿勢がある	最高評価 三つ星(★★★) 
Web サポート	・ サイトは目的別・商品別に整理され、ニーズに応じた場合分けで商品が案内されるので検討しやすい ・ FAQ や動画、オンライン見積り、代理店検索など自己解決の手段が豊富で、加入するうえで知りたいことが解決できる ・ 電話の担当者は画面を見ながら Web サイトと連動した説明をしている	最高評価 三つ星(★★★) 

3. 今後の展開

今後も、お客さまに寄り添った質の高い電話やチャットの対応のさらなる向上を目指すとともに、お客さまの利便性向上に向けてデジタルツールの拡充・改善や Web サポートの一層の充実に継続して取り組み、真にお客さま本位の最高水準の対応を追求していきます。

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。

