

「HDI 問合せ窓口格付け」三年連続「三つ星」を獲得！

2015年9月9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：鈴木 久仁、本社：東京都渋谷区恵比寿1丁目28番1号)は、HDI-Japan (ヘルプデスク協会/運営会社：シンクサービス株式会社)が主催する2015年度「HDI 問合せ窓口格付け」の損害保険業界分野において、「問合せ窓口(カスタマーセンター)」部門で、三年連続最高評価の「三つ星」を獲得しました。

当社カスタマーセンターの「お客さまに寄り添った対応」が評価されたものと認識しております。

当社は、「お客さま接点強化によるお客さま満足度 No.1 損保の実現」を国内損保事業の重要な柱としており、引き続き品質向上に向けた取り組みを進めていきます。

1. 「HDI 問合せ窓口格付け」について

本格付けは、一般消費者および専門の審査員が、顧客視点で各企業の「サポートポータル(ウェブサイト上の照会窓口)」と「問合せ窓口(カスタマーセンターやコールセンター)」のパフォーマンスおよびクオリティを評価し、「サポートポータル」「問合せ窓口」のそれぞれについて、「三つ星」～「星なし」の4段階で格付けするものです。

当社の格付け	損害保険業界「問合せ窓口(カスタマーセンター)」部門で三つ星
評価のポイント	<ul style="list-style-type: none">・ハキハキして聞き取りやすく、顧客に合わせたペースで話を進めてくれる。・質問内容の意図の把握が早いので、話がスムーズに進み顧客も話しやすく、また回答に自信が感じられ安心感がある。・しっかり顧客と会話ができおり好感が持て、いざというときにも頼れる。

詳細は、HDI-Japan リリース資料をご参照ください。

⇒ http://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_150908.asp

2. 「五つ星認証」との関係について

当社は、本年6月に損保業界初の「HDI サポートセンター認証※」を取得しています。

HDI-Japan では、「HDI 問合せ窓口格付け」での三つ星と、「HDI サポートセンター認証」の両方を取ったセンターには、「五つ星認証」を付与しています。

当社は今回の三つ星獲得により2016年12月末まで「五つ星認証」を延長できることとなりました。

※HDI サポートセンター認証は、管理者のリーダーシップ、目標管理、人事、研修、システム、業務プロセス等の内部管理態勢について、国際的なベストプラクティスと比較し、一定の基準を満たしている場合に認証が行われるものです。

詳細はHDI-Japan ホームページをご参照ください。⇒<http://www.hdi-japan.com/hdi/information/Bench5s.asp>

(ご参考)

1. HDI (ヘルプデスク協会) について

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会員を擁する団体で、中立性・公平性・公開性を重んじています。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。

2. HDI-Japan について

日本のサポートサービス業界の要請に応じて、HDIと同じコンセプトで2001年に設立されました。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