



HDI 格付けベンチマーク「モニタリング」格付け(電話対応)で
最高評価の「三つ星」獲得

2017年12月11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:金杉恭三)は、2017年11月、HDI-Japan^{※1}(運営会社:シンクサービス株式会社)が主催するHDI格付けベンチマーク「モニタリング」格付け(電話対応)^{※2}において、最高評価の「三つ星」を獲得しました。

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強化していきます。

1. 当社格付けおよび評価内容

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、最高評価の「三つ星」を獲得しました。

2. 「五つ星認証」の継続について

当社は2017年9月に国内損保で唯一「HDIサポートセンター認証」を取得、更新しています。

HDI-Japanでは、「HDI格付けベンチマーク」の三つ星と、「HDIサポートセンター認証」の両方を取得したセンターには、「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って「五つ星認証」が継続となりました。

※1HDI-Japan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・世界企業の上位多数が加盟し、世界に100の支部/地区会があります。

HDI-Japanは、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、および関連トレーニングコースなどのサービスを提供しています。

※2HDI格付けベンチマーク「モニタリング」格付け(電話対応)

HDI格付け専門審査員が「顧客とのコール対応」を顧客視点でモニタリング評価し、「三つ星」~「星なし」の4段階で格付けを行います。

詳細はHDI社ホームページをご参照ください。

URL:<https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/3satrs.asp>

以上