



HDI格付けベンチマーク「クオリティ格付け」(電話対応)で 最高評価の「三つ星」を獲得

2020年10月30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、HDI-Japan^{※1}(運営会社:シンクサービス株式会社)が電話対応品質を評価する「クオリティ格付け^{※2}」において、最高評価の「三つ星」を獲得しました。

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、当社カスタマーセンターは、2020年5月に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「七つ星認証」を国内ではじめて取得し、今般、「電話対応に関する評価」においても最高評価である「三つ星」を獲得しました。これにより、センター運営および電話対応品質のいずれも最高評価を取得しました。

2. 評価内容

【当社格付け】

クオリティ格付け 最高評価 三つ星 (★★★)

【主な評価】

- ◇問合せに歓迎する気持ちが顧客に届いており、安心して相談することができる環境を作ってくれる。
- ◇担当者ははっきりと分かりやすい言葉遣いで回答してくれるので、知識と経験が豊富な様子が伺える。
- ◇丁寧な対応だけでなく、問合せ内容に責任を持ち対応している姿から顧客の気持ちを動かす対応ができています。
- ◇問合せに真摯に向き合い、できる限りのことを丁寧に一生懸命に対応してくれており、担当者の誠実さが顧客に伝わり安心と信頼を生んでいる。

3. 今後の展開

今後もすべてのサポートセンターの目標となるような高いレベルの運営を目指し、当社が掲げるさらなる『先進性』具現化のため、Web 受付拡大などのお客さま利便性向上を追求するとともに、常に高い品質のサービス提供を続けていきます。

※1 HDIとは、世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体。1989年に米国にて設立され、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。

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。

※2 HDI格付け専門審査員が「顧客とのコール対応」を顧客視点でクオリティ評価し、「三つ星」～「星なし」の4段階で格付けを行います。

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。

