



## 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」を獲得

2021年9月8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：金杉 恭三）は、HDI-Japan<sup>※</sup>（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、最高評価の「三つ星」を本日獲得しました。

### 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ていますが、今般、「電話対応に関する評価」および「Webサポート体制に関する評価」において、いずれも最高評価である「三つ星」を獲得しました。

### 2. 評価内容

#### 【当社格付け】

問合せ窓口格付け 最高評価 三つ星(★★★)  
Webサポート格付け 最高評価 三つ星(★★★)

#### 【評価内容】

問合せ窓口格付け	Webサポート格付け
<ul style="list-style-type: none"> <li>問合せ窓口では「どのようなことでお困りでしょうか」といった声掛けがあるなど、顧客に協力的な姿勢が感じられる。</li> <li>顧客の話をよく聞いており、質問への反応もよく、テキパキと的確な回答が得られる。丁寧なプロらしさの感じられる対応である。</li> <li>期待以上の情報が得られる満足度の高い対応である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Webサイトはシンプルで分類なども分かりやすく、初めて使う場合でも迷うことなく利用できる。</li> <li>豊富な情報や動画コンテンツが用意されているので、サイト内の情報を読み込むことで問題を解決することができ、顧客がWebで自己解決することに寄与している。</li> </ul>

### 3. 今後の展開

今後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維持・向上させ、「迅速」「優しい」「頼れる」サービスの提供を通じてお客さまに安心と満足の提供を続けていきます。

※ HDIは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。HDIは1989年に米国に設立され、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。

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。

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。

