



サポートセンター認証制度の最高峰である HDI 七つ星に認定

2022年1月20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、2022年1月にHDI*のサポートセンター認証制度の最高峰である七つ星の認定（更新）を受けましたので、お知らせします。

※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、世界で50,000社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。

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「七つ星認定」を日本で初めて取得し、今般、「更新監査」を申請し、再度認定されました。

なお、2021年9月には、「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」を獲得しています。

2. 評価内容

「七つ星」は、サポート業界で唯一の国際スタンダードに基づくセンター認定プログラム「サポートセンター国際認定プログラム」を取得した企業が対象となる称号であり、国際的に大変優れたサポートセンターであることの証明です。

HDI国際認定オーディタ（監査官）が資料確認や現地観察、インタビュー等にて監査（オーディット）し、一定の基準をクリアすることにより認定となります。

【評価された点】

- ・管理者、スタッフともに会社方針を理解して全員で改善に取り組む姿勢がある
- ・従業員が働きやすく高いパフォーマンスを発揮できる環境が整備されている など



3. 今後の展望

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。

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。

