



## HDI公開格付け調査「問合せ窓口」格付けで最高評価の「三つ星」獲得

2019年7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:金杉 恭三)は、HDI-Japan<sup>※1</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」格付け<sup>※2</sup>において、最高評価の「三つ星」を獲得しました。

顧客視点で評価する当該格付けで最高評価をいただいたことは、「お客さま第一の業務運営」を掲げる当社にとって大変光栄であり、引き続き、同取り組みの一層の強化を図っていきます。

### 1. 当社の格付け

「問合せ窓口」格付け 三つ星 (★★★)

### 2. 評価内容

評価項目と HDI-Japan における評価のポイントは以下の通りです。

評価項目	<b>【クオリティ】</b> サービス体制、コミュニケーション、対応スキル、プロセス/対応処理手順、困難な対応 <b>【パフォーマンス】</b> 平均応答速度、対応時間、放棄率、初回コンタクト解決率、顧客満足度
評価内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客のニーズを的確に把握した対応が行われており安心して問合せることができる</li> <li>説明時の話し方は分かりやすく、重要な部分は話すペースを緩めたり、強調して話すなどの工夫をしている</li> <li>顧客への配慮が感じられる頼りがいのある窓口である</li> </ul>

詳細は以下プレスリリースをご参照ください。

[https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press\\_release\\_190709.asp](https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_190709.asp)

#### ※1 HDI-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。

#### ※2 HDI 公開格付け調査「問合せ窓口」格付け

企業のお問合せ窓口サポート内容について、HDI 国際サポート標準に基づいて顧客視点で三つ星～星なしの 4 段階で格付けします。公開格付けの審査員は一般消費者のボランティアによる一般審査員と、HDI の国際認定資格を有する専門審査員です。一般審査員は HDI-Japan の Web ページより誰でも申込みことができます(適性審査有)。詳細は以下ホームページをご参照ください。

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

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「レジリエントで持続可能な社会」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。



主に貢献している SDGs 目標

