



まだ誰も知らない安心を、ともに。

〒150-8488 東京都渋谷区恵比寿 1-28-1  
www.aioinissaydowa.co.jp**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3年連続で取得**

2023年11月1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：新納 啓介）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、3年連続となる最高評価の「三つ星」を本日取得しました。

※ 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た。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/地区会がある。

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および関連トレーニングコース等のサービスを提供している。



**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、当社コンタクトセンターは顧客対応を行うコミュニケーターも含めた「人」を大切にする文化を重視しており、育成体系の充実化等に取り組んでいます。2020 年 5 月には、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「HDI サポートセンター国際認定」企業として「七つ星」に国内ではじめて認定され、2022 年 1 月に継続認定（更新）されています。

今般、サポートセンターの対応品質面に焦点を当てた公開格付け調査「問合せ窓口」（電話対応に関する評価）および「Web サポート」（Web サポート体制に関する評価）においても、最高評価の「三つ星」を3年連続で取得しました。

**2. 評価内容**

評価項目	評価内容	当社格付け
問合せ窓口	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当者が顧客に敬意を払い、回答可能な範囲で責任をもって対応している。</li> <li>・言葉遣いが丁寧で顧客の意図をくみ取り、質問の主旨を捉えてくれる。親身な対応で雰囲気がよいので相談しやすい。</li> <li>・担当外の質問であっても、極力回答に努めたうえで専用窓口を案内している。</li> </ul>	最高評価 三つ星(★★★) 
Web サポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Web サイトの構成がシンプルで分かりやすく、情報が絞り込まれており、説明も理解しやすく疑問点の解消に役立つ。</li> <li>・FAQ が充実しており、補償内容や特約内容を把握するための動画や図解入りの説明など、自己解決のための選択肢が豊富である。</li> </ul>	最高評価 三つ星(★★★) 

**3. 今後の展開**

今後もお客さまに寄り添ったさらなる高品質の電話対応を目指していくとともに、お客さま利便性の一層の向上に向けて新たなデジタルツールの導入など Web サービスの充実化を進め、お客さまニーズに沿ったサービスを提供していきます。

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。



あいおいニッセイ同和損保は、「CSV×DXを通じて、お客さま・地域・社会の未来を支えつづける」ことを目指しています。最先端・独自の技術やデジタル・データの活用、特色あるパートナーとの協業により、お客さま・地域・社会が真に求める新たな価値を提供していきます。また、国内外のあらゆる事業を通じて、お客さま・地域・社会とともに社会・地域課題の解決にグローバルに取り組みます。

