

2016年9月8日

**「2016年HDI格付けベンチマーク」問合せ窓口部門（損害保険業界）  
において最高ランクである『三つ星』を獲得**

損害保険ジャパン日本興亜株式会社（社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン日本興亜」）は、HDI-Japan（ヘルプデスク協会／運営会社：シンクサービス株式会社、代表取締役CEO：山下辰巳）が主催する「HDI格付けベンチマーク」の問合せ窓口（コールセンター）部門（損害保険業界）において、最高ランクである『三つ星』を獲得しました。

〈ご参考〉「HDI格付けベンチマーク」結果

<http://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/kakuzuke.asp>

**1. 「HDI格付けベンチマーク」について**

1989年に設立されたITサポートサービスにおいて、世界最大の会員を擁する国際機関HDI（Help Desk Institute）の日本における団体であるHDI-Japanが行っている格付け調査です。一般消費者および専門の審査員が、顧客視点で各企業の「問合せ窓口」と「Webポータル」のパフォーマンスおよびクオリティを評価するもので、それぞれの部門について『三つ星』から『星なし』の4段階で格付けを行っています。

**2. 「問合せ窓口（コールセンター）部門」**

丁寧なお客さま対応が高い評価を受け、『三つ星』を獲得しました。

〈評価内容〉

- ・ どの担当者も協力的かつ前向きな姿勢でサポートしてくれる。
- ・ 担当者からは共感姿勢や丁寧さ、誠実さが感じられ好印象である。
- ・ 簡潔に分かりやすい説明をしてくれプロらしい対応である。
- ・ 顧客に合わせた親切な手順で対応を進めることもできている。

**3. 今後について**

損保ジャパン日本興亜は、今後もお客さま窓口の改善を続け、お客さまへ質の高いサービスを提供していきます。



以上