

## 「サポートポータル／問合せ窓口格付け」(HDI-Japan 主催) 2部門で国内最高評価の『三ツ星』を取得 「サポートポータル格付け」は生保会社初、「問合せ窓口格付け」は 3 年連続

損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社(社長:澁谷達雄)は、11月10日に発表されたサポートサービス業界の国際機関Help Desk Institute(以下「HDI」)の日本法人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、本社:神奈川県川崎市 社長:山下辰巳)が主催する「サポートポータル／問合せ窓口格付け」において、「サポートポータル格付け」(Webサイト)と「問合せ窓口格付け」(コールセンター)の2部門で、国内最高評価の『三ツ星』を取得いたしました。

なお、格付けは三ツ星～星なしの4段階で評価され、2部門で『三ツ星』を取得したのは、保険会社では当社のみです。

また、「サポートポータル格付け」は生命保険会社で初めての取得、「問合せ窓口格付け」は3年連続の取得になります。

HDIは1989年に設立された、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、どのベンダーからも中立で、公平性と公開性を重んじています。現在世界で50,000の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位500社の90%が加盟し、世界中に100の支部を有しています。

HDI-Japanの調査による、当社に対する評価分析は以下の通りです。

当社は、今後もお客さまの立場に立った、質の高いサービスを提供してまいります。

### ■「サポートポータル格付け」

Webのトップは、顧客視点で作られており、アクセスした画面内には、問合せ窓口の電話番号やFAQなどがスクロールしなくても確認できる位置にある。窓口寄せられた質問が反映されていることがうかがえる。

### ■「問合せ窓口格付け」

「コミュニケーション」は満点で、センター全体がお客様の立場に立った対応ができていると言える。一生懸命さ、共感があり、好印象である。自動音声応答なくアナリスト※につながるところが顧客にとってはありがたい。

※アナリスト＝当社では、電話でお客様対応をする保険アドバイザーのことです

※参考:「Help Desk Institute(HDI)」のウェブサイト ～ <http://www.hdi-japan.com/>

同、格付け調査結果 ～ <http://www.hdi-japan.com/kakuzuke/result.asp>

(参考)

■「サポートポータル格付け」三ツ星ロゴ



■「問合せ窓口格付け」三ツ星ロゴ



..... DIY生命の「4つの約束」 .....

わたしたち損保ジャパンDIY生命は1999年の創業以来、「1年組み立て保険」という独自の商品販売を通じて、“自分の保険は、自分でつくる”、“生命保険は、ライフステージの変化に合わせて見直す”、“生命保険で、貯蓄はしない”というメッセージを発信し続けています。これらは、お客さまに「真にムダのない、合理的な保険をご提供する」というメッセージであり、次に掲げる当社の「4つの約束」に基づいています。

◆お客さまにぴったりあった商品の提供

◆お客さま自らの判断でご加入いただくこと

◆迅速なサービスの提供

◆お客さまとの継続的な関係の構築

わたしたちは、損害保険ジャパングループの「ダイレクト販売専門生命保険会社」として、また「常に先進的な取り組みを目指す会社」として、これからも「4つの約束」のもと、質の高いサービスと安心を提供してまいります。

——— 【本件に関するお問い合わせ先】 ———

**損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社**

広 報 室 : 杉 山 実 TEL:03-5437-9026 E-Mail:sugiyama@diy.co.jp