

「サポートポータル／問合せ窓口格付け」(HDI-Japan 主催)

損保ジャパンDIY生命、2年連続2部門で 国内最高評価の『五つ星』認証を取得

損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社(社長:山本 学)は、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 代表取締役CEO: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、2013年度も「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、最高ランクである『三つ星』を取得いたしました。これにより、当社は『HDI五つ星認証プログラム』の基準をクリアしていることから、2012年度に引き続き、2年連続で国内最高評価である『五つ星』認証取得企業となりました。



Webサポートポータル格付け三つ星
＋
HDIサポートセンター認証



問合せ窓口格付け三つ星
＋
HDIサポートセンター認証

『格付け』は、評価基準に沿って、一般ユーザーと専門家が顧客の立場から三つ星～星なしの4段階で評価するもので、5年連続2部門で『三つ星』を取得したのは、保険会社では当社のみとなります。「サポートポータル格付け」は5年連続、「問合せ窓口格付け」は7年連続の『三つ星』取得です。

また、『HDI五つ星認証プログラム』とは、顧客視点で卓越したサービスを提供し、かつ、企業や組織にとって付加価値を生み出しているコールセンターやWebサイトを運営している企業や団体を認証するもので、三つ星格付けを取得した企業・団体が認証された場合に、『五つ星』認証となります。当社は2012年度に引き続き、2年連続『五つ星』認証企業となりました。このような評価をいただいたことは、お客さまに提供するサービスの品質面において大きな意義があると考えています。

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。

■サポートポータル(Webサイト)



損保ジャパンDIY生命 Webサイト(PC)

<http://diy.co.jp/>

顧客視点で構築されており、疑問点を解決するべくうまく回答に導くことができるサイトである。

電話のつながりやすい時間帯をWebに記載するなどコールセンターとの連携も見られる。

■問合せ窓口(コールセンター)



損保ジャパンDIY生命 コールセンター

担当者による対応やスキルの差はなく、まずは問合せに対するお礼から始まり、誰が対応してもよい印象が残っている。どんなタイプの顧客にも合わせられる柔軟性があり、全体的な満足度は高い。

なお、NKSJグループにおいては、損害保険会社部門で株式会社損害保険ジャパンと日本興亜損害保険株式会社が「サポートポータル部門」「問合せ窓口部門」2部門でいずれも『三つ星』を獲得、セゾン自動車火災保険株式会社が「サポートポータル部門」で『三つ星』を獲得しました。

当社およびNKSJグループは、今後もお客さまへ質の高いサービスを提供していきます。

【ご参考】

・HDI(ヘルプデスク協会)について

HDIは1989年に米国に設立され、世界初の国際認定資格制度を築きあげた、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す。「カスタマーサービスおよびテクニカルサポートに従事する人々に価値ある出版物や各種情報をタイムリーに入手可能にし、イベントやオンラインでの相互協調を促進し、国際的に認知された認定とトレーニングプログラムを供給する」ことを現在のミッションとしており、現在、HDIは米経済誌フォーチュン・世界企業上位500社の90%を含む50,000社の会員を有し、世界中に100の支部を有しています。

・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>

【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
広報グループ：植松・高月 TEL：03-5437-9026