

**「サポートポータル／問合せ窓口格付け」(HDI-Japan 主催)**  
**2014 年度も2部門で最高ランクの『三つ星』を取得**  
**「サポートポータル格付け」は6年連続、「問合せ窓口格付け」は8年連続**

損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社(代表取締役社長:徳岡 裕士)は、10月7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 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、2014 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、最高ランクの『三つ星』を取得いたしました。

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、6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です。「サポートポータル格付け」は6年連続、「問合せ窓口格付け」は8年連続の『三つ星』取得になります。

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)

全体的にシンプルかつカラフルで視覚的に見やすい。顧客が欲しいと思われる情報がトップページに記載されているので、知りたい情報にたどり着きやすい。電話番号が見やすく、つながりやすい時間帯が記載されているなど親切心にあふれている。

■ 問合せ窓口(コールセンター)

音声応答がなく、すぐに担当者に繋がり、いつかけても待つことはない。誰が出ても、親切丁寧で、親身になった対応をしていただける。顧客の話をじっくり聞き、順序よく説明も分かりやすく顧客に合わせた対応である。どんな質問でも安心してできる懐の深さを感じる。

当社は、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。

(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。「卓越したカスタマエクスペリエンスでビジネスを成功させる」ことを現在のビジョンとしており、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%の企業が加盟し、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**  
経営企画部 広報グループ : 植松・高月 TEL:03-5437-9026