

2019年1月16日

HDI-Japan 「HDI 格付けベンチマーク」において 12年連続で『三つ星』を獲得

第一生命グループの一員であるネオファースト生命保険株式会社（代表取締役社長：徳岡 裕士）は、サポートサービス業界の国際機関HDIの日本法人HDI-Japan（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）が実施する「モニタリング格付け」（コンタクトセンター）において、2018年度も最高ランクである『三つ星』を獲得しました。

今回の『三つ星』の獲得は、ネオファースト生命の前身である損保ジャパンDIY生命において初めて『三つ星』を獲得してから12年連続での『三つ星』獲得となります。12年連続で『三つ星』を獲得するのは、保険会社では当社が初めて※となります。

HDI格付けベンチマークは、HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、顧客の視点で評価し、三つ星～星なしの4段階で評価するものです。

当社に対する評価コメントは以下の通りです。

- ・ 契約内容等を熟知しており、ポイントをおさえて説明しているの、聞いている人は内容を理解しやすい。
- ・ 全体をとおして顧客の理解度を確認しており、丁寧な対応である。また商品知識に裏付けされた淀みのない回答や説明と、適切な問いかけで安心感があり信頼のおける対応である。



【当社コンタクトセンターについて】

当社コンタクトセンターは、当社の前身である損保ジャパンDIY生命時代より、お客さまに寄り添った運営を行ってまいりました。ネオファースト生命に社名変更後は、あらたに銀行などの金融機関や来店型保険ショップなどを通じた生命保険商品のご提供を開始しました。委託先代理店等を通じご検討・ご加入頂いた生命保険商品について、お客さまからの様々なご照会に対応できる体制を整備し、『三つ星』のコンタクトセンターとして高く評価いただいております。

ネオファースト生命は、従業員一丸となって常に進取と変革に挑戦し、成長力のある企業価値を追求いたします。そして、第一生命グループ共通のビジョンである「安心の最高峰を、地域へ、世界へ」を実現し、お客さまに最も喜ばれ、愛される会社になるよう、精一杯努めてまいります。

以上