

2012年11月14日
日本興亜損害保険株式会社

HDI-Japan「問合せ窓口部門」格付け 当社初、代理店系損保で3年ぶりに最高ランクである『三つ星』を獲得

日本興亜損害保険株式会社（社長：二宮雅也）は、11月14日にHDI-Japan^{※1}（ヘルプデスク協会／運営会社：シンクサービス株式会社、社長：山下辰巳）が主催する「HDI 問合せ窓口格付け調査結果」^{※2}の損害保険会社部門において、「問合せ窓口（コールセンター）部門」で最高ランクである『三つ星』を、「サポートポータル（オフィシャル・ホームページ）部門」で『二つ星』をそれぞれ取得しました。

特に問合せ窓口（お客様サポート室）については、「コミュニケーション能力に優れ、顧客を大切にしている思いが伝わってきており、サポート終了後に、こちらから感謝の気持ちを伝えたい。良く訓練、洗練された対応であった。」などの高い評価を受け、同部門において、当社として初めて『三つ星』を獲得することができました。

※1： HDI-Japan とは、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 Help Desk Institute (HDI) の日本における団体です。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。

※2： 「HDI 問合せ窓口格付け」とは、一般消費者の審査員および専門の審査員が、顧客視点で各企業の「サポートポータル」と「問合せ窓口」のパフォーマンスおよびクオリティを評価するもので、「サポートポータル部門」と「問合せ窓口部門」のそれぞれの部門について三つ星～星なしの4段階で格付けを行っています。

また、NKSJグループにおいては、同じ損害保険会社部門で株式会社損害保険ジャパンが「サポートポータル部門」で『三つ星』、「問合せ窓口部門」で『二つ星』を獲得しました。生命保険会社部門で損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社が「サポートポータル部門」で4年連続、「問合せ窓口部門」で6年連続の『三つ星』を獲得しました。

NKSJグループでは、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。

※ 参考

- ・ 「Help Desk Institute (HDI)」のウェブサイト → <http://www.hdi-japan.com/>
- ・ 「Help Desk Institute (HDI)」の格付け調査結果 → <http://www.hdi-japan.com/kakuzuke/result.asp>