

平成 29 年 11 月 8 日

各 位

太陽生命保険株式会社
代表取締役社長 田中 勝英
東京都中央区日本橋2丁目7番1号

太陽生命、HDI-Japan主催の「問合せ窓口格付け」で最高評価の『三つ星』を獲得！

～お客様サービスセンターのお客様対応力が高く評価されました～

T&D保険グループの太陽生命保険株式会社（社長 田中勝英）は、HDI-Japan（ヘルプデスク協会）^{(*)1}が主催する2017年度生命保険業界「問合せ窓口格付け」において、当社お客様サービスセンターが最高評価の「三つ星」を獲得しましたのでお知らせいたします。^{(*)2}

当社は、平成26年度より、「シニアのお客様に最もやさしい生命保険会社になる」ことを目指して「ベストシニアサービス（BSS）」をスタートし、シニアのお客様の利便性向上に向け、サービス・商品・制度・帳票・ホスピタリティ等あらゆる面を「シニアのお客様視点」で見直し、改革・改善に取り組んでいます。その一環として、お客様サービスセンターにおいても、より一層お客様に満足いただけるよう、お客様対応力の向上に取り組んでまいりました。

この度、HDI-Japan主催の2017年度生命保険業界「問合せ窓口格付け」において、当社のお客様サービスセンターが最高評価の「三つ星」を獲得しました。これは、お客様視点を重視した当社のこれまでの取り組みが高く評価されたものです。

当社は、これからも「ベストシニアサービス（BSS）」の取り組みをさらに進化させ、引き続き改革・改善を進めていくことでお客様サービスの一層の向上に努めてまいります。

＜当社お客様サービスセンターが評価されたポイント＞

- 電話はすぐにつながり、とても丁寧な対応で、声のトーンや説明の仕方もとても分かりやすく、もっと色々聞いてみたいと感じた。
- 保険の専門用語が分からなくても、質問の組み立てを誘導する対応もあり、寄り添いが感じられかつ丁寧でとてもよい。

以 上

(*)1 HDI-Japanは、1989年に米国で設立されたITサポートサービスにおける世界最大の会員を擁する国際機関HDIと同じコンセプトで2001年に日本で設立された団体で、シンクサービス株式会社が運営しています。

(*)2 HDI-Japanが行う格付け調査で、一般審査員（公募による一般ユーザー）および専門審査員が、顧客視点で各企業の「問合せ窓口（コールセンターやカスタマーセンター）」のクオリティおよびパフォーマンスを評価するもので、『三つ星』から『星なし』の4段階で格付けを行っています。