



TAIYO-LIFE

NEWS RELEASE

さあ、保険の新次元へ。
T&D 保険グループ

2019年11月7日

各 位

太 陽 生 命 保 険 株 式 会 社
代 表 取 締 役 社 長 副 島 直 樹
東 京 都 中 央 区 日 本 橋 2 丁 目 7 番 1 号

太陽生命、HDI-Japan 主催「問合せ窓口/Web サポート格付け」で最高評価の『三つ星』を獲得！
～お客様視点を重視した取組み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 副島直樹）は、HDI-Japan^(*1)が主催する 2019 年生命保険業界「問合せ窓口格付け」および「Web サポート格付け」において、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、2014 年度より「シニアのお客様に最も優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。

この度、HDI-Japan 主催の 2019 年生命保険業界「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三年連続で最高評価の「三つ星」を、また「Web サポート格付け」においても当社のホームページが二年連続で「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取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＞

- 優しく迎え入れてくれるような接し方で、こちらの質問を上手く聞き出してくれる。
- 担当者は聞かれたことに答えるだけでなく、丁寧な説明やアドバイスをしてくれ、解決に向け顧客との一体感がある。
- 顧客中心のサポートができており印象に残る良い対応も多く加入後も不安はない。

＜当社ホームページが評価されたポイント＞

- 保険商品自体が見つけやすく分類されているうえに、顧客視点に立った検索ができるので、欲しい情報を探しやすく便利である。
- 担当者は Web 掲載内容をよく理解しており、こちらの状況に合わせて積極的に Web を活用した案内をしてくれセンターとの連携はよい。

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と Web サポートの有効性を評価するもので、『三つ星』から『星なし』の 4 段階で格付けを行っています。



100歳時代シリーズ

ひまわり認知症 予防 保険 100歳時代年金

