

平成 31 年 1 月 21 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「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 田中勝英）は、HDI-Japan<sup>(\*)1</sup>が主催する 2018 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。<sup>(\*)2</sup>

当社は、平成 26 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 2018 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二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新たに「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＞

- 前向きな姿勢で礼儀正しく、丁寧でかつ距離を感じさせない話しやすい雰囲気があり安心して相談ができる。希望にそえなくても、できることを中心に説明しており、ポジティブな印象を残している点がよい。
- 一体感があり随所に心遣いを感じる懐深い対応で印象がよい。

＜当社ホームページが評価されたポイント＞

- シンプルで使い勝手がよく、該当する商品を素早く見つけることができる。
- 商品ごとの特徴が分かりやすく、シミュレーションも利用しやすく便利である。
- 保険商品の紹介にとどまらず、病気を防ぐことやどう向き合うのかを考えるきっかけとなる顧客視点の Web サイトである。

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。

