

「HDI 格付けベンチマーク」 最高評価三つ星を8年連続ダブル受賞

～「問合せ窓口」「Web サポート」部門で最高評価～

オリックス生命保険株式会社（本社：東京都千代田区、社長：片岡 一則）は、このたび、HDI-Japan が主催する「HDI 格付けベンチマーク 2023 年【生命保険業界】」において、「問合せ窓口」「Web サポート」の2部門で最高評価の『三つ星』を獲得しましたのでお知らせします。なお、両部門の三つ星受賞は8年連続となります。



問合せ窓口部門



Web サポート部門

「HDI 格付けベンチマーク」は、HDI の国際標準に基づいた評価基準により、各企業の問合せ窓口のクオリティとパフォーマンス、ウェブサイトのサポート性などを、専門家と一般公募の消費者が顧客の視点で評価するものです。

このたびの受賞は、お客さまとの大切な接点である「問合せ窓口」「ウェブサイト」において、お客さま一人ひとりに寄り添った丁寧な対応や、シンプルで分かりやすく操作性の高いウェブサイトなどが高い評価を受け、最高評価を獲得しました。

当社は、今後もお客さまにご満足いただけるサービスの提供を続け、信頼していただける保険会社であり続けられるよう努めてまいります。

以上

<報道関係者からのお問い合わせ先>

オリックス生命保険株式会社 コーポレートコミュニケーション部 TEL：03-4212-4034

■ 審査員からの評価コメント

| | |
|-------------|--|
| 問合せ窓口格付け | <ul style="list-style-type: none">✓ 穏やかに顧客の話をよく聞き、顧客ニーズをしっかりと把握して、共感しながら対応を進めることができている。✓ 個々の顧客に合わせたペースや話し方で親近感が高まる。✓ 丁寧な姿勢が好感度高く、理解が的確で一緒になって保険選びをしてくれる。 |
| Web サポート格付け | <ul style="list-style-type: none">✓ Web がシンプルで見やすく使いやすい。✓ 探しやすいので目的の情報にたどり着きやすく、顧客の視点で作成されていることが分かる。✓ Web が分かりやすいだけに解決度合いは高い。また、シンプルながら有用なシミュレーションもできる。✓ 担当者の Web 連携もよく、顧客の見ているページを適切にガイドできる。 |

■ ご参考

(1) HDI について

HDI は、1989 年に設立された世界に 100 の支部/地区会をもつ、IT サポートサービスにおける世界最大の会員団体で、会員数は現在 50,000 を超えます。世界で初めてサポートサービスの国際認定資格制度を立ち上げた他、アメリカ経済誌「フォーチュン」による世界企業上位の多数が加盟しています。

(2) HDI-Japan について

日本のサポートサービス業界の要請に応じて、HDI と同じコンセプトで 2001 年に設立された団体です。HDI の基準に基づく格付けベンチマーキングや国際認定プログラム、トレーニングコース等のサービスを提供している他、アカデミーやアワード、ネットワーキングフォーラム等の各種イベントも実施しています。