

2019年11月29日

各位

大同生命保険株式会社  
代表取締役社長 工藤 稔

## HDI-Japan主催格付けベンチマーク「モニタリング格付け」 で最高評価の『三つ星』を3年連続で獲得！

T&D保険グループの大同生命保険株式会社（社長：工藤 稔）は、HDI-Japanが主催するHDI格付けベンチマークの「モニタリング格付け」において最高評価である『三つ星』を獲得いたしましたのでお知らせいたします。

代理店からのお問い合わせ専用窓口であるサポートデスクにおいて、2017年度に初めて『三つ星』を獲得、翌2018年度も『三つ星』を獲得しておりますが、今年度は、お客さまからのお問い合わせ窓口であるコールセンターが『三つ星』を獲得し、当社の電話対応窓口としては3年連続の『三つ星』獲得となります。

今後も、お客さまをはじめ、お問い合わせいただいた皆さまへのサービス品質の向上に努めるとともに、電話対応スキルのさらなる向上を通じて「最高の安心」と「最大の満足」をお届けする生命保険会社を目指してまいります。

3年連続『三つ星』獲得



代理店からのお問い合わせ窓口  
サポートデスク（2017、2018）



お客さまからのお問い合わせ窓口  
コールセンター（2019）

※モニタリング格付け：実際のお客さまとの対応を録音した通話記録をもとにクオリティ（品質）を5項目で評価し、三つ星～星なしの4段階評価で格付けを行っています。

<ご参考：HDIとは>

○「卓越したカスタマエクスペリエンスでビジネスを成功させる」ことをビジョンとして、1989年に米国で設立された団体。問い合わせ窓口・インターネットサービス等のサービス品質について、世界初の国際認定資格制度を構築。

以上