

2021年1月26日

各 位

大同生命保険株式会社
代表取締役社長 工藤 稔

大同生命の電話対応窓口(お客さま・代理店) HDI格付けベンチマーク「クオリティ格付け」で、 国内初の満点での最高評価『三つ星』同時獲得！

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「クオリティ格付け」において、最高評価である『三つ星』を獲得したことをお知らせいたします。

【HDI-Japan 評価レポート・審査員講評 より】

大同生命保険株式会社のコールセンター(お客さま窓口)およびサポートデスク(代理店窓口)は、クオリティ評価5項目が全て満点(これ以上改善余地がないレベル)に到達しており、2020年度の国内金融機関(銀行・証券・生損保)への電話クオリティ格付けにおいて、最上位の評価となるものです。複数の窓口が満点で『三つ星』評価を同時獲得するのは、国内初です。

今回の評価獲得は、コールセンター(お客さま窓口)は2019年に続いて2回目、サポートデスク(代理店窓口)は2017年、2018年に続いて3回目となるものです。(全窓口を通算して4年連続受賞)

	2017年	2018年	2019年	2020年
お客さま窓口	—	—		
代理店窓口			—	

※クオリティ格付け: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。

当社では、Withコロナ時代のニューノーマルとして在宅受電を導入し、業務継続体制を強化しておりますが、こうした環境下でも高品質の電話サービスを安定提供していくことで、「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。

○HDI社とは

「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。

○当社は、業務継続体制について「コンタクトセンター・アワード 2020」にてBCPアワードを受賞し、安定性・信頼性のあるコンタクトセンターとしても高い評価をいただいております。

以 上

さあ、保険の新次元へ。

T&D 保険グループ

【お問合せ先】 広報課 (kouhou@daido-life.co.jp)