

2022年2月17日

各 位

大同生命保険株式会社
代表取締役社長 北原 睦朗

HDI-Japan「クオリティ格付け」 国内初！2年連続満点での最高評価「三つ星」獲得！

T&D保険グループの大同生命保険株式会社（社長：北原 睦朗）は、HDI-Japan社が主催するHDI格付けベンチマーク「クオリティ格付け」において、コールセンター（お客さま窓口）、サポートデスク（代理店窓口）の両窓口で、2年連続、満点での最高評価「三つ星」を獲得したことをお知らせいたします。

複数の窓口が、2年連続でクオリティ評価5項目すべて満点（これ以上改善余地がないレベル）での「三つ星」獲得は国内初です。

	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
お客さま 窓口	—	—		 【満点評価】	 【満点評価】
代理店窓口			—	 【満点評価】	 【満点評価】

※「クオリティ格付け」とは、実際のお客さまとの通話（応対）記録をもとにクオリティを5項目で評価し、三つ星～星なしの4段階で格付けを行っています。

<格付けベンチマークHP> https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/about_Bench.asp

当社では、お問い合わせ窓口におけるサービス品質の向上に努めるとともに、在宅受電の導入や電話対応スキルの向上に取り組むなど、オペレーターが安心して就業し、成長できる環境づくりも積極的に行っております。これからも、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、「HDIはカスタマエクセレンスを達成するパートナー」をビジョンとして1989年に設立された団体。サポート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、カスタマー業界へ従事する方々の働き甲斐や幸福度を調査・評価する「Well-being Customer Center Award 2021」にて最優秀センター賞を受賞しました。

< 2021年度の受賞 >

表彰制度	受賞内容	主催
第24回企業電話対応コンテスト（※1）	「優秀賞」受賞 （2回連続3回目）	公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
第60回電話対応コンクール	全国大会出場（6回目） ※2019年度は全国大会優勝	公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
Well-being Customer Center Award 2021（※2）	最優秀センター受賞	株式会社プロシード
HDI「クオリティ格付け」	「三つ星」獲得 （複数窓口、2年連続）	HDI-Japan社

（※1）「企業電話対応コンテスト」とは

日本電信電話ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となり、予告なしにコンテスト参加企業の問い合わせ窓口に通話をかけ、その際の電話対応を評価する日本最大規模の権威ある電話対応コンテストです。

<企業電話対応コンテストHP> <https://www.jtua.or.jp/education/contest/>

（※2）「Well-being Customer Center Award 2021」とは

株式会社プロシードが開催した国内初のアワードで、無記名アンケートにより、働き甲斐や幸福度を調査・評価します。カスタマー業界へ従事する方々が仕事に誇りをもち、人生の幸福度向上に貢献していくことを目指しています。

<ウェルビーイングアワードHP> <https://proseed.co.jp/news/well-being-customer-center-award-2021/>

以上