







2023年3月10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格付けベンチマーク「クオリティ格付け」で 電話対応窓口（お客さま・代理店）が 最高評価『三つ星』を3年連続同時獲得！

T&D保険グループの大同生命保険株式会社（社長：北原 睦朗）は、HDI-Japan^{※1}が主催するHDI格付けベンチマーク「クオリティ格付け^{※2}」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）の両窓口が、3年連続で最高評価「三つ星」を獲得したことをお知らせいたします。（今年度の受賞歴は別紙参照）

	2020年	2021年	2022年
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）			

※1：HDI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メンバーシップ団体」で、サポートサービス品質に関する世界初の国際認定資格制度を構築しています。

HDI-Japanは2001年に設立され、シンクサービス株式会社（川崎市麻生区）が運営しています。

※2：「クオリティ格付け」は、実際のお客さまとの対応記録をもとに、顧客対応品質を5項目で評価し、「三つ星～星なし」の4段階で格付けを行うものです。

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

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。

以上

＜参考＞ 2022年度の受賞歴

表彰制度	受賞内容
第61回電話対応コンクール（※） （主催：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会）	全国大会「優秀賞」（4回目） ・全国大会出場は7回目 ・2019年度は全国大会優勝
HDI「クオリティ格付け」 （主催：HDI-Japan社）	複数窓口で3年連続「三つ星」

※：「電話対応コンクール」とは

日本電信電話ユーザ協会が、各企業の社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じた人材育成を目的として、1962年以来毎年開催している歴史のあるコンクールです。全国から毎年1万人以上が参加し、電話対応サービスの技能を競い合います。

＜電話対応コンクールHP＞ <https://www.jtua.or.jp/education/concours/>

以上