

2025年2月6日

各位

大同生命保険株式会社
代表取締役社長 北原 睦朗

**当社コールセンターが最高評価「三つ星」を5年連続獲得！
さらに「五つ星認証」も継続！
～ HDI格付けベンチマーク「クオリティ格付け」～**

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、以下「当社」）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、当社コールセンターの「お客さま窓口」「代理店窓口」が、いずれも5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。この三つ星獲得で、昨年に引き続き「五つ星認証」も継続となりました。



「五つ星認証」は、当該「三つ星」の獲得に加え、コールセンターの運営やマネジメントなどが国際認定スタンダードの一定基準を満たす場合に取得できるもので、内外ともに認められる真のビジネスに貢献できるセンターの証明とされています。

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、オペレーターが安心して働ける職場環境や、成長に繋がる働きがいのある職場環境づくりにも積極的に取り組んでおります。

今後も、高品質の電話サービスを安定的に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。

※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

(次ページにつづく)

<参考> 2024年度の受賞歴

表彰制度	受賞内容
第63回電話対応コンクール ^{※3} (主催：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会)	熊本県大会優勝（全国大会出場） ・全国大会出場は8回目 ・2019年度 2023年度は全国大会で優勝（総務大臣賞受賞）
HDI格付けベンチマーク (主催：HDI-Japan社)	クオリティ格付け「三つ星」 (複数窓口で5年連続)
HDI五つ星認証プログラム (主催：HDI-Japan社)	「五つ星認証」を継続

※3：「電話対応コンクール」とは (<https://www.jtua.or.jp/education/concours/>)

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。電話対応サービスの技能を競い合い、CS（お客さま満足）向上を目指した電話対応の技能を評価するものです。

以上