

2026年2月9日

各 位

大同生命保険株式会社  
代表取締役社長 北原 瞳朗

## 大同生命コールセンターが3年連続で HDI-Japan「五つ星認証」を取得！ 「三つ星」獲得は6年連続！



T&D保険グループの大同生命保険株式会社（社長：北原 瞳朗、以下「当社」）は、コールセンターがHDI-Japan<sup>※1</sup>の「五つ星認証」を取得したことをお知らせいたします。

当社コールセンターの「お客さま窓口」と「代理店窓口」は、HDI格付けベンチマーク「クオリティ格付け<sup>※2</sup>」で最高評価の「三つ星」を6年連続で獲得しています。

「五つ星認証」は、当該「三つ星」の獲得に加えて、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一一定基準を満たす場合に取得できるもので、今回は、「業務品質」や「組織力」を評価いただいた結果、3年連続の取得となりました。

### ＜評価ポイント＞

- ・コールセンター関係者がチームや拠点を越えてよくコミュニケーションを取り、従業員に向けた教育や環境を整え、業務品質の向上に熱心に取り組んでいる。
- ・コールセンターのチームは、共通のゴールや目的を明確にすることで連携を高めている。

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、成長につながる“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（本社：川崎市）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](https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/about_Bench.asp)

(次ページにつづく)

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](mailto:kouhou@daido-life.co.jp))

<参考> 2025年度の受賞歴

表彰制度	受賞内容
第64回電話応対コンクール <sup>※3</sup> (主催: 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会)	徳島県大会優勝(全国大会出場) ※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)	クオリティ格付け「三つ星」 (複数窓口で6年連続)
HDI五つ星認証プログラム (主催: HDI-Japan)	「五つ星認証」3年連続取得

※3: 「電話応対コンクール」 (<https://www.jtua.or.jp/education/concours/>)

電話応対サービスの技能を競い合う大会で、CS(お客様満足)向上を目指した電話応対の技能を評価するものです。

以上