

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 睦朗

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 睦朗、以下「当社」）は、コールセンターがHDI-Japan^{※1}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^{※2}」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超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

（次ページにつづく）

＜参考＞２０２５年度の受賞歴

表彰制度	受賞内容
第６４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)	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）
H D I 格付けベンチマーク (主催：H D I - J a p a n) H D I 五つ星認証プログラム (主催：H D I - J a p a n)	クオリティ格付け「三つ星」 (複数窓口で６年連続) 「五つ星認証」３年連続取得

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

電話対応サービスの技能を競い合う大会で、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