

2017年1月16日

HDI-Japan 「HDI 格付けベンチマーク」において 10年連続で『三つ星』を獲得

第一生命グループの一員であるネオファースト生命保険株式会社（代表取締役社長：徳岡 裕士）は、サポートサービス業界の国際機関HDIの日本法人HDI-Japan（運営会社：シンクサービス株式会社、本社：神奈川県川崎市 代表取締役CEO：山下 辰巳）が実施する「モニタリング格付け」（コンタクトセンター）において、2016年度も最高ランクである『三つ星』を獲得しました。

今回の『三つ星』の獲得は、ネオファースト生命の前身である損保ジャパンD I Y生命において初めて『三つ星』を獲得してから10年連続での『三つ星』獲得となります。10年連続で『三つ星』を獲得するのは、保険会社では当社が初めて*となります。

HDI格付けベンチマークは、HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、顧客の視点で評価し、三つ星～星なしの4段階で評価するものです。

当社に対する評価コメントは以下の通りです。

- ・ どの担当者も礼儀正しく丁寧に前向きな姿勢でサポートでき、適切に状況を伝えスムーズに解決へ誘導できている。
- ・ 話しやすい雰囲気を作り、顧客の気持ちを真摯に受け止め、簡潔かつ分かりやすい説明もできている。



【当社コンタクトセンターについて】

ネオファースト生命の前身である損保ジャパンD I Y生命は、生命保険のダイレクト販売をビジネスモデルの中核とし、当社コンタクトセンターは営業フロントとして、お客さまに寄り添った運営を行ってきました。ネオファースト生命に社名変更後は、あらたに銀行などの金融機関や来店型保険ショップなどを通じて生命保険商品のご提供を開始し、委託先代理店からの様々なご照会にも対応できる体制を整備し、『三つ星』のコンタクトセンターとして高く評価いただいていたお客さま対応力を活かしたコンタクトセンター運営を行っています。

ネオファースト生命は、「一生のパートナー」をグループミッションとする第一生命グループの一員として、お客さまの安心で豊かな暮らしと地域社会への発展に貢献していくというグループ統一のミッションはそのままに、新たなお客さま満足の創造と社会からの信頼と敬愛の確保、経営品質の向上等に努めていきます。

以上