

**「サポートポータル／問合せ窓口格付け」(HDI-Japan 主催)  
2011年度も2部門で国内最高評価の『三つ星』を取得  
「サポートポータル格付け」は3年連続、「問合せ窓口格付け」は5年連続**

損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社(社長:山本 学)は、11月16日に発表されたサポートサービス業界の国際機関Help Desk Institute(以下「HDI」)の日本法人HDI-Japan(ヘルプデスク協会／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)が主催する「サポートポータル／問合せ窓口格付け」において、2011年度も「サポートポータル格付け」(Webサイト)と「問合せ窓口格付け」(電話窓口)の2部門で、国内最高評価の『三つ星』を取得いたしました。

格付けは、評価基準に沿って、一般ユーザーと専門家が顧客の立場から三つ星～星なしの4段階で評価するもので、3年連続2部門で『三つ星』を取得したのは、保険会社では当社のみです。「サポートポータル格付け」は3年連続、「問合せ窓口格付け」は5年連続の『三つ星』取得になります。

HDI-Japanの調査による、当社に対する評価分析は以下の通りです。

■「サポートポータル格付け」

コールセンターとの連携はスムーズな誘導ができています。Webサイト上に電話がつながりやすい時間帯などの記載があるのは、顧客視点でうれしい。すべての項目が業界平均を上回っている。

■「問合せ窓口格付け」

すべての項目が業界平均を上回り、つながりやすさを示す「平均応答速度」「電話放棄呼率」はすべての審査員が満点をつけている。その他の項目についても不満要素はほとんどなく、高評価を得ている。

なお、損保ジャパングループでは、株式会社損害保険ジャパンが損害保険会社部門において、「サポートポータル格付け」で、損害保険会社として唯一、3年連続『三つ星』を取得することができました。

損保ジャパングループは、今後もお客さま窓口の改善を続け、お客さまへ質の高いサービスを提供していきます。

(参考)

- ・ HDI(ヘルプデスク協会)について  
HDIは1989年に米国に設立され、世界初の国際認定資格制度を築きあげた、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す。「カスタマーサービスおよびテクニカルサポートに従事する人々に価値ある出版物や各種情報をタイムリーに入手可能にし、イベントやオンラインでの相互協調を促進し、国際的に認知された認定とトレーニングプログラムを供給する」ことを現在のミッションとしており、世界で50,000の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位500社の90%の企業が加盟し、世界中に100の支部を有しています。
- ・ HDIのウェブサイト <http://www.hdi-japan.com/>
- ・ 同、格付け調査結果 <http://www.hdi-japan.com/kakuzuke/result.asp>

【本件に関するお問い合わせ先】

**損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社**  
広報室：杉山、高月 TEL:03-5437-9026