

2022年9月9日

各位

オリックス生命保険株式会社

「HDI格付けベンチマーク」最高評価三つ星を7年連続ダブル受賞

～「問合せ窓口」「Web サポート」部門で最高評価～

オリックス生命保険株式会社（本社：東京都千代田区、社長：片岡 一則）は、このたび、HDI-Japan が主催する「HDI 格付けベンチマーク 2022 年【生命保険業界】」において、「問合せ窓口」「Web サポート」の 2 部門で最高評価の『三つ星』を獲得しましたのでお知らせします。なお、両部門の三つ星受賞は 7 年連続となります。



問合せ窓口部門



Web サポート部門

「HDI 格付けベンチマーク」は、HDI の国際標準に基づいた評価基準により、各企業の間合せ窓口のクオリティ、ウェブサイトの見やすさや分かりやすさなどを、専門家と一般公募の消費者が顧客の視点で評価するものです。

このたびの三つ星受賞は、電話やチャットでのお問合せに対するお客さまに寄り添った丁寧な対応や、必要な情報が見つけやすく操作性も高いウェブサイトなどが評価されたものです。

当社は、今後もお客さまに寄り添ったサービスのご提供を続け、信頼していただける保険会社であり続けられるよう努めてまいります。

以上

<本件に関するお問い合わせ先>

経営企画部広報チーム 高原・林・岩井 TEL：03-4212-4034

【審査員からの評価コメント】

問合せ窓口格付け	<ul style="list-style-type: none">✓ 電話、チャットともに前向きなサポート提供で、顧客に寄り添った対応である。✓ 距離が縮まるひと言や挨拶があり、話しやすい雰囲気を作っている。共感の言葉が随所にあるので、相談がしやすく、チャット対応からも温かみを感じられる。✓ 親身な対応でプラスアルファの情報提供があり有意義な時間となる。
Web サポート格付け	<ul style="list-style-type: none">✓ Web ページはメニューが整理されており、PC からスマートフォンからも必要な情報を見つけやすい。✓ 保険料シミュレーションが使いやすく、自分にあった保険を色々な側面から探すことができるので、新規契約を検討するのに役に立つ。✓ 直感的に使えるセルフヘルプが充実しており、十分に自己解決できる。

【ご参考】

(1) HDI について

HDI は、1989 年に設立された世界に 100 の支部/地区会をもつ、IT サポートサービスにおける世界最大の会員団体で、会員数は現在 50,000 を超えます。世界で初めてサポートサービスの国際認定資格制度を立ち上げた他、アメリカ経済誌「フォーチュン」による世界企業上位の多数が加盟しています。

(2) HDI-Japan について

日本のサポートサービス業界の要請に応じて、HDI と同じコンセプトで 2001 年に設立された団体です。HDI の基準に基づく格付けベンチマーキングや国際認定プログラム、トレーニングコース等のサービスを提供している他、アカデミーやアワード、ネットワーキングフォーラム等の各種イベントも実施しています。