

## HDI 格付けベンチマーク 最高評価三つ星を9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 2024 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9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、各企業の問合せ窓口のクオリティとパフォーマンス、ウェブサイトのサポート性などを、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。

今回の受賞は、お客さま一人ひとりへの丁寧で分かりやすい電話対応や、加入検討時における必要な情報が豊富に取り揃えられているウェブサイトであることなどが高い評価を受け、最高評価を獲得しました。

当社は、今後もお客さまにご満足いただけるサービスの提供を続け、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

<報道関係者からのお問い合わせ先>

オリックス生命保険株式会社 コーポレートコミュニケーション部 TEL : 03-6703-0949

## ■ 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"><li>・笑顔の伝わる対応をしてくれるので話しやすい。</li><li>・共感しながら丁寧にこちらの話を聞き、受け止めながら進めてくれるので安心して相談できる。</li><li>・豊富な知識をもとに保険の仕組みや商品の特徴をかみ砕いて説明してくれるのでメリットが充分理解できる。</li></ul>
Web サポート格付け	<ul style="list-style-type: none"><li>・保険加入に向けて必要性や関心が高まるコンテンツが用意されており保険に対する興味が高まる。</li><li>・初心者向けの情報も豊富で楽しみながら情報収集できる。</li><li>・診断やシミュレーションを通じて、保険選びに必要な具体的な情報が得られ、加入後のイメージも鮮明になった。</li></ul>

※出典：HDI-Japan 公式サイト「[2024年10月企業毎分析結果](#)」

## ■ 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。