

2025 年 7 月 3 日
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 10 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 2025 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 10 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の目線に合わせた丁寧で寄り添った電話対応や、目的のコンテンツへの多様な経路と分かりやすい導線により、必要な情報へアクセスしやすいウェブサイトであることなどから、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	・顧客を尊重してリードしながら理解が深まる情報を進んで提供しており、前向きかつ協力的である。 ・担当者は話をよく聞いているので速やかに意思疎通が図れるうえ、共感を示し歩み寄る言葉かけがあるので、安心して良好な関係を築ける。
Web サポート格付け	・複数の経路から目的のコンテンツにたどり着けたり、目につきやすい場所に説明のリンクがあつたりと、必要な情報にたどり着きやすい。 ・FAQ や保険料シミュレーションによって自身や家族の状況に応じた商品を容易に絞り込めるなど、セルフヘルプが充実している。

※ 出典：HDI-Japan 公式サイト「[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。