

2018年8月27日  
マスミューチュアル生命保険株式会社

**マスミューチュアル生命**  
**HDI 格付けベンチマーク「モニタリング」格付けで**  
**最高評価の『三つ星』を2年連続で獲得**



マスミューチュアル生命保険株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：井本 満、以下「当社」）は、HDI-Japanによる2018年度HDI格付けベンチマーク「モニタリング」格付けにおいて、コールセンターの対応品質で最高評価の『三つ星』を2年連続で獲得いたしました。

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、審査員が顧客の視点から評価し、「三つ星」～「星なし」の4段階で格付けするものです。モニタリング格付けでは、電話対応についてクオリティの5項目（サービス体制、コミュニケーション、対応スキル、プロセス/対応処理手順、困難な対応）を評価しています。

今回は、特にサービス体制、対応スキルで高い評価を受け、三つ星獲得にあたっては以下の評価コメントをいただきました。

- ・ どの担当者も非常に礼儀正しく、積極的にお客さまを支援できている。
- ・ お客さまに合わせた分かりやすい説明と、プロらしく自信に満ちた対応である。
- ・ お客さまに対して親身になり、心理的ニーズにも応え、スムーズに解決できている対応が多い。

当社は、今後もお客さまの目線を第一に、より一層の安心と満足をご提供できるよう、お客さまサービスの向上に努めてまいります。