

News Release

ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社

〒141-6023 東京都品川区大崎 2-1-1 お問い合わせ先 コーポレート・プランニング部 広報グループ TEL: 03-6368-7200 www.nw-life.co.jp

2020 年 5 月 29 日 ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社

ニッセイ・ウェルス生命 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』を獲得



ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社(代表取締役社長:井本 満、以下「ニッセイ・ウェルス生命」)は、HDI-Japanによる2020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で評価し、「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、プロセス/対応処理手順で高い評価を受け、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。

- 一貫して柔和で落ち着きがあり、また、迷いなく明確な回答で信頼できるサポートである。
- ・ お客さまの状況を速やかに捉え、問題に向き合い自然と心理的な距離を縮めることができており、相談がしやすい環境をつくっている。
- ・ 丁寧にお客さまに確認を取りながら、足並みをそろえて問題解決までスムーズに進めることができている。
- ・ 不明点を理解できるまで親切にサポートしており、また、終始お客さまを立て、優しさと 礼儀正しさを兼ね備えた対応である。

ニッセイ・ウェルス生命は、今後もお客さまにより一層の安心と満足をお届けするために、お 客さまサービスの向上に努めてまいります。