

2021年5月19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「クオリティ」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2021年度HDI格付けベンチマーク「クオリティ」格付けにおいて、コールセンターの対応品質で2年連続最高評価の『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。クオリティ格付けでは、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。

- ・ 担当者の前向きな支援スタイルがとてもよく、適度な共感もあり、お客さま視点に立った対応ができている。
- ・ 話しやすい接し方で、お客さまの様々な質問やニーズに分かりやすく落ち着いて応えられている。
- ・ どの担当者も明るく穏やかに前向きな支援ができおり、問合せに対して素早く反応し、お客さまに協力的である。
- ・ お客さまから状況をきちんと聴き、丁寧な支援ができている。具体的で分かりやすい説明はお客さまの信頼を得られている。

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。