

2022年4月25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2022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3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、サービス体制をはじめとして、いずれの項目でも高い評価を受け、三つ星獲得にあたっては以下のコメントをいただきました。

- ・ 礼儀正しくお客さまに向き合い、協力的にサポートしている。責任を持ち、お客さま支援を進める体制ができている。
- ・ お客さまが話しやすいように優しく問いかけながら接することで、お客さまの不安を取り除き、自然でスムーズに会話が進められている。
- ・ 解決に向かい、お客さまから上手に事象や状況を聞き、要望に合わせた解決ができている。お客さまと会話を進めながら、一緒に解決に向かっている。
- ・ お客さまに寄り添い、確認を進め、明確な回答が出来ている。丁寧で親切な対応は、お客さまの不安を解消できている。

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。