

2023 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2023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4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、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。

- ・ 礼儀正しく丁寧な言葉遣いで協力的に対応している。潜在的な問題に対して先回りをして進んでサポートしており、前向きである。
- ・ お客様のニーズをしっかりと捉え、問題解決に向けた会話をスムーズに進めている。お客様の背景を共有して、意思疎通を図って円滑に支援している。
- ・ 専門的な用語は噛み砕いて説明し、肝心な部分は丁寧にわかりやすく通知している。安心して任せられてプロらしい。
- ・ お客様にわかりやすく順序立てて対応している。お客様に必要な情報がスムーズに提供されている。

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