

2024年4月26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：舘 誠一、以下「ニッセイ・ウェルス生命」）は、HDI-Japanによる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5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コメントをいただきました。

- ・ 明るく丁寧な話し方でお客さまに接している。相手の事情に合わせた支援を申し出るなど、協力的なサポート姿勢を示していた。
- ・ お客さまの質問を素早く理解し、プロらしい態度で案内を提供している。相手の理解度に合わせて伝え方を工夫するなどの配慮が確認できた。
- ・ お客さまとともに問題に対処し、状況に合わせて代替案を提供している。
- ・ お客さまに誠実な態度で接し、分かりやすい案内が心掛けられている。

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。