

2025 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 6 年連続最高評価の『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6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、コミュニケーション、困難な対応で高い評価を受け、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。

- ・ お客さまの気持ちを察しながら迅速かつ的確に対応している。
- ・ 豊富な知識と経験をもとに、解決に向けてリードしており、お客さまから頼りにされている。
- ・ お客さまを迅速かつ丁寧に迎え入れ、敬意を持って対応している。明るく前向きな姿勢で、必要な情報を素早く提供している。
- ・ お客さまの不安を真摯に受け止め誠実に対応している。ニーズに合わせた丁寧な接し方により安心感を与えている。

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。