

2021年11月4日

各位

オリックス生命保険株式会社

「HDI格付けベンチマーク」で最高評価三つ星を6年連続ダブル受賞 ～「問合せ窓口」「Web サポート」部門で最高評価～

オリックス生命保険株式会社（本社：東京都千代田区、社長：片岡 一則）は、HDI-Japanが主催する「HDI 格付けベンチマーク 2021 年【生命保険業界】」において、「問合せ窓口」と「Web サポート」の2部門で最高評価の『三つ星』を獲得しましたのでお知らせします。なお、両部門の三つ星受賞は6年連続となります。



問合せ窓口部門



Web サポート部門

「HDI 格付けベンチマーク」は、HDI の国際標準に基づいた評価基準により、各企業の問合せ窓口のクオリティ、ウェブサイトの見やすさや分かりやすさなどを、専門家と一般公募の消費者が顧客の視点で評価するものです。

このたびの三つ星受賞は、問合せ窓口のお客さまに寄り添った丁寧な対応や、ウェブサイトの利便性の高さ、簡潔で分かりやすい構成などが評価されたものです。

当社は、今後もお客さまに寄り添ったサービスのご提供を続け、信頼していただける保険会社であり続けられるよう努めてまいります。

以上

<本件に関するお問い合わせ先>
経営企画部広報チーム 高原・林・岩井 TEL：03-4212-4034

【審査員からの評価コメント】

問合せ窓口格付け	<ul style="list-style-type: none">✓ 顧客の話をよく聞き、分かりやすくはっきりと話すことができる。✓ 顧客のニーズに合わせて、共感を示しながら進めることもできる。✓ 一つ一つの対応に心遣いが感じられ、安心感があり、気持ちよく問合せをすることができ、また利用したいと思った。
Web サポート格付け	<ul style="list-style-type: none">✓ Web ページは簡潔で分かりやすくスマホでも使いやすい。✓ 自分に合った商品を見つけやすく、シミュレーションも使いやすい。✓ 不明点についてはすぐにチャットで問合せができる。

【ご参考】

(1) HDI について

HDI は、1989 年に設立された世界に 100 の支部/地区会をもつ、IT サポートサービスにおける世界最大の会員団体で、会員数は現在 50,000 を超えます。世界で初めてサポートサービスの国際認定資格制度を立ち上げた他、アメリカ経済誌「フォーチュン」による世界企業上位の多数が加盟しています。

(2) HDI-Japan とは

日本のサポートサービス業界の要請に応じて、HDI と同じコンセプトで 2001 年に設立された団体です。HDI の基準に基づく格付けベンチマーキングや国際認定プログラム、トレーニングコース等のサービスを提供している他、アカデミーやアワード、ネットワーキングフォーラム等の各種イベントも実施しています。