

2019年1月31日

各位

オリックス生命保険株式会社

3年連続、「HDI格付けベンチマーク」で最高評価三つ星をダブル受賞 ～「問合せ窓口(コールセンター)」「Webサポート(ウェブサイト)」部門で最高評価を獲得～



問合せ窓口（コールセンター）



Webサポート部門（ウェブサイト）

オリックス生命保険株式会社（本社：東京都港区、社長：片岡 一則）は、HDI-Japanが主催する「HDI格付けベンチマーク 2018年【生命保険業界】」*において、「問合せ窓口（コールセンター）」と「Webサポート（ウェブサイト）」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、本件は、2016年、2017年に続き3年連続で両部門での三つ星受賞となりました。

当社は、「お客さまがオリックス生命を選んで良かったとご納得、ご満足いただけること」が一番大切であると考え、お客さまからいただくご意見、ご要望をもとに商品・サービスの改善を継続的に進めています。

今回、お客さまとの大切な接点である「問合せ窓口」「ウェブサイト」において、お客さま一人ひとりに合わせた当社コンタクトセンターのきめ細やかなサポートや、シンプルで利用しやすいウェブサイト構成などが高い評価を受け、最高評価を獲得しました。

当社は、今後もお客さまに寄り添い、一生涯のパートナーとして選ばれる保険会社を目指してまいります。

以上

*「HDI格付けベンチマーク」…認定された専門家と一般公募による消費者が、HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準により、顧客の視点で評価し、三つ星～星なしの4段階で格付けしたものです。

(HDI…ITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体。世界で50,000の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に100の支部を有している。)

<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 TEL：03-6685-7996

別紙

審査員からの評価コメント

◆「問合せ窓口格付け」：★★★

顧客に関心を示し問合せの背景も自然と話ができるような相談しやすい雰囲気があり、素早くニーズをとらえることができている。顧客に合わせた説明や質問でうまく会話のキャッチボールができている点もよい。知識が豊富なだけでなく、安心感のある奥深い対応でプロらしい。

◆「Web サポート格付け」：★★★

シンプルで初めて見ても全く迷うことなく商品を探ことができ、必要なときにすぐにシミュレーションできる点も親切である。担当者はうまく Web を活用しながら案内しており理解しやすい。役立つコンテンツも豊富で、商品の説明も視覚で理解できるような工夫がありよい。

<ご参考>

- HDI-Japan Web サイト：<http://www.hdi-japan.com/>
- HDI 格付けベンチマーク調査結果：<http://www.hdi-japan.com/kakuzuke/result.asp>