

2019年11月7日

各位

オリックス生命保険株式会社

4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～



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 2019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、両部門の三つ星受賞は4年連続となります。

「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。

当社は、コンタクトセンター（問合せ窓口）の対応や繋がりやすさ、ウェブサイトのシンプルで利用しやすい構成などが高い評価を受けました。

当社は、今後もお客さまが「オリックス生命を選んで良かった」とご納得、ご満足いただくために、お客さまに寄り添ったサービスの提供を続けてまいります。

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 TEL：03-6685-7996

審査員からの評価コメント

◆「問合せ窓口格付け」：★★★

曜日や時間帯に関係なくいつ電話をしても待つことはなく、自動音声応答もないので担当者にすぐにつながる。

すべての担当者が最初から最後まで親切丁寧で柔らかい雰囲気です。遠慮なく何でも相談でき早い段階で双方の距離が縮まる。

◆「Web サポート格付け」：★★★

一つ一つのメニューやボタンが大きくシンプルで見やすく、カテゴリ分けや視覚的な工夫があるのでどこに何が書いてあるのかが分かりやすい。

便利なシミュレーションなどがあるので充分である。問合せをすれば担当者は、Web を使って丁寧に案内し解決に導いてくれる。

<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 社を超えます。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ほか、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ます。

■ 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>