

2020年11月11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5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 2020 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5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。

当社は、問合せ窓口のお客さまに寄り添った対応やウェブサイトの利用しやすさ、チャットなどのサポート体制などが高い評価を受けました。

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 TEL：03-6685-7996

## 審査員からの評価コメント

### ◆「問合せ窓口格付け」：★★★

- 電話対応も、チャット対応も丁寧で、顧客の視点に立って分かりやすく説明することができている。
- 話を聴くときは共感してくれるので、自分のペースで話すことができる。
- 安心して相談することができ、信頼できるプロらしい対応が感じられる。

### ◆「Web サポート格付け」：★★★

- 初心者向けの説明が多く、また分かりやすく記載しているので、興味を持ち読み進めることができる。
- 自分に合った保険を探し、自然な流れで見つけることができた。
- チャットサポートもレスポンスが良く、電話対応と共に Web サポートとの連携が感じられた。

## <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。