

2015年9月18日
日新火災海上保険株式会社

日新火災のコールセンターが 「問合せ窓口格付け」で三つ星を獲得

日新火災海上保険株式会社（社長：村島 雅人、以下「日新火災」）は、IT サポートサービス業界におけるメンバーシップ団体 HDI の日本組織 HDI-Japan（ヘルプデスク協会／運営会社：シンクサービス株式会社）が主催する2015年度「HDI 問合せ窓口格付け」の損害保険業界分野において、最高評価となる『三つ星』を獲得しました。

「HDI 問合せ窓口格付け」は、毎月、各業界の国内大手および自薦・他薦による対象企業の問合せ窓口の業務内容を、HDI（ヘルプデスク協会）の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般消費者および専門の審査員が顧客の視点で評価し「三つ星」から「星なし」の4段階で格付けするものです。本格付けにより、当社のお客さま問合せ窓口「日新火災テレフォンサービスセンター」は以下のような評価を受けました。

「日新火災テレフォンサービスセンター」に対するHDIによる評価ポイント

担当者の知識が豊富で、全体の印象は非常によく、明るい声や相づち、復唱確認など基本がしっかりできており、顧客への共感を含め丁寧な対応である。商品説明では特徴やメリットなど分かりやすく、必要な情報を得られ満足度が高い。

日新火災は、今後も経営理念である「お客さま本位」を実現するために、安心を実感していただける的確で誠実な対応を実践し、更なるサービスの向上に努めてまいります。

<参考>

- ・「HDI-Japan」ホームページ (<http://www.hdi-japan.com/>)
- ・「HDI 問合せ窓口格付け調査結果」 (<http://www.hdi-japan.com/kakuzuke/result.asp>)

以上