

日新火災テレホンサービスセンターが「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「当社」）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（運営会社：シンクサービス株式会社）が主催する 2019 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、問合せ窓口のパフォーマンス、クオリティを、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般消費者のボランティアによる一般審査員と、HDI の国際認定資格を有する専門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「日新火災テレホンサービスセンター」は以下のような評価を受けました。

(*)詳細は HDI-Japan の Web サイトをご参照ください。

「日新火災テレホンサービスセンター」に対する HDI による評価ポイント

- ・ 顧客の話を優しく丁寧に受け止めてくれるので安心して話ができる。
- ・ 問合せ内容の確認も適切で、簡潔で分かりやすい回答を迅速にもらえる。
- ・ 担当者は Web ページを熟知しており、こちらのペースに合わせて誘導してくれ、コンテンツの説明も分かりやすい。

当社は、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常に心がけ、更なるサービスの向上に努めてまいります。

以上

＜本件に関するお問い合わせ先＞

経営企画部 広報グループ TEL:03-5282-5503