

## 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2年連続「三つ星」を獲得

日新火災海上保険株式会社（社長：織山 晋、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 2020 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 2 年連続で獲得しました。

「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

- ・ 非常に協力的でどの担当者も前向きな姿勢に満ち溢れている。
- ・ 参考となる情報を積極的に伝え、顧客との会話を楽しむ雰囲気もあり気兼ねなく相談ができる。
- ・ 顧客のニーズに向き合って対応しているので、信頼できるプロらしい奥深さが垣間見える。

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