

# News Release

報道関係者各位  
2020年4月9日

## マニユライフ生命、「2019年 HDI 格付けベンチマーク」において コールセンターの対応品質で最高評価の三つ星を4年連続で獲得

- コールセンターの対応品質では4年連続の三つ星評価
- 保険代理店を通じたお客さまへのアフターサービスでは2年連続の三つ星獲得

マニユライフ生命保険株式会社(取締役代表執行役社長兼 CEO: 吉住公一郎、本社: 東京都新宿区、以下「マニユライフ生命」)は、このほど、サポートサービス業界で世界最大のメンバーシップ団体 HDI の日本拠点である HDI-Japan が主催する「2019年 HDI 格付けベンチマーク」生命保険業界で、コールセンターの対応品質および保険代理店を通じたお客さまへのアフターサービスの品質について、最高評価の三つ星を獲得しました。



当社コールセンターのお客さまへの対応品質では2016年から4年連続での三つ星獲得、当社の「MGA サポートデスク」による保険代理店を通じたお客さまへのアフターサービスにおいては2年連続の三つ星獲得となりました。

HDI-Japan では、企業のサポートサービスについて、格付け専門審査員が顧客の視点から、サービス体制やコミュニケーション、対応スキルなどの評価項目を HDI 国際サポート標準に基づいて、「三つ星」「二つ星」「一つ星」「星なし」の4段階で格付けしています。マニユライフ生命は、企業のアフターサービスを評価する「モニタリング格付け」の部門で格付けを取得しています。

今般の三つ星獲得にあたっては、サービス体制や対応プロセス、また、各オペレーターの対応スキル等が高いとの評価を得ました。当社のコールセンターでは、2016年よりネット・プロモーター・システムを導入し、お客さまからお寄せいただくご意見を担当者全員で共有し、業務の改善に活用しています。こうした取り組みが、コールセンター全体の知識レベルおよび対応品質の向上につながったものと考えています。

HDI の格付け取得においては、以下の点が評価されました。

### コールセンターの対応品質

- どの担当者も協力的で素早くサポートしている。非常に礼儀正しく敬意も払っている。
- 顧客の了解をきちんと確認し、双方向で解決へ向かっている。
- 質問には即答し、説明は具体的で分かりやすい。落ち着いたある柔軟な対応が多く、プロらしい。

## 保険代理店を通じたお客さまへのアフターサービス

- ・ どの担当者も素早く反応し、前向きな姿勢がある。気持ちよく顧客を迎い入れ協力的にサポートできている。
- ・ 「困難な対応」においても、きめ細やかな配慮や気遣いを示している対応は温かみを感じる。

マニユライフ生命は、複雑化する社会において、お客さまがより簡単に、より明確に判断をし、より良い人生を送るためのお手伝いを実践しています。また、今後もお客さまのニーズにお応えし、簡潔かつ効率的なサービスの提供を目指してまいります。

### マニユライフ生命について

マニユライフ生命は、130年の歴史を持ち、カナダを本拠とする大手金融サービスグループ、マニユライフ・ファイナンシャル・コーポレーション(マニユライフ)のグループ企業です。プランライト・アドバイザー(自社営業職員)、金融機関、代理店の3つの販売チャネルを通じて、法人ならびに個人のお客さまへ、先進的な商品と質の高いサービスを提供しています。詳細はホームページ([www.manulife.co.jp](http://www.manulife.co.jp))をご覧ください。