

News Release

報道関係者各位
2022年3月18日

マニユライフ生命、「2021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6年連続で獲得

- コールセンターの対応品質では6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4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: ブノワ・メスレ、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「2021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6年連続での三つ星獲得、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4年連続の三つ星獲得となりました。今般の三つ星獲得にあたっては、コールセンター、保険代理店を通じたお客さまへのアフターサービスともに、各調査項目においてバランスの取れたサポートができていたとの評価を得ました。なお、各調査項目の総合点(クオリティ結果)において、当社は金融業界での HDI メンバー会社のなかで、最高水準の評価を獲得しています。

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。

当社のコールセンターでは、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て業務の改善に活用するネット・プロモーター・スコアおよびシステム(NPS®)*の導入に加え、継続的にお客さま体験を改善するための仕組みとして、顧客体験ベースの事業モデル改革プログラム(カスタマー・エクスペリエンス・トランスフォーメーション:CXT)に取り組んでいます。こうした取り組みが、コールセンター全体の対応品質の向上につながったものと考えています。

また、保険代理店を通じたお客さまへのアフターサービスを行うサポートデスクでは、常に「お客さまがどう感じているか」を意識して対応するよう声掛けを行なったこと、各自の担当範囲に限定せず全員が受電できる体制を整えたこと、ジョブローテーションを推進したことなどが、一人ひとりの対応スキル向上やノウハウの蓄積に繋がり、自信を持ってサポートを行える態勢を実現しています。

HDI の格付け取得においては、それぞれ次ページの点が評価されました。

コールセンターの対応品質

- ・ 対応姿勢は一貫して丁寧で、顧客を尊重しながら積極的に支援を行い、各種手続きを進めている。安心して話せる雰囲気を作っており、顧客の反応からも満足度が高いことが分かる。
- ・ 早い段階で心から感謝の気持ちを伝え、敬意を表し、積極的な姿勢で顧客のサポートを行っている。
- ・ 顧客のペースに合わせながら的確に質問することで、正確に依頼内容を聞き出し、自信が感じられるプロらしい対応を行なっている。
- ・ 顧客が理解しやすいように流れを考慮し、順を追って一つ一つ確認しながらスムーズに対応を進めている。
- ・ 一貫して顧客に対して真摯に向き合い、理解しやすいように分かりやすい説明をし、疑問点を明らかにしたうえで解消している。

保険代理店を通じたお客さまへのアフターサービス

- ・ 代理店に対し礼儀正しく敬意を払い、問合せを協力的に受け止めている。ビジネス上のニーズを把握し、多岐にわたる問合せに素早かつ的確な回答をしている。説明は代理店に親切で分かりやすい。追加の質問にも都度スムーズに対応するなど、代理店と一体となったビジネス推進をしている。
- ・ 簡潔で明瞭な分かりやすい回答ができています。代理店は短時間で納得し安心しており、話し方から自信を感じさせるプロらしい対応である。
- ・ 契約内容や状況の確認の後、代理店と足並みをそろえた確実なサービスを、テンポよくスムーズに進めている。
- ・ 代理店を尊重し、要求に素早く適確に応えている。安心感のある対応で、代理店のビジネスをサポートしている。

マニユライフ生命は、お客さまがより良い未来に向けて安心して日々を送るためのお手伝いをしています。今後も、お客さま視点を絶えず追求し、ご満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。

* NPS®は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

マニユライフ生命について

マニユライフ生命は、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。法人ならびに個人のお客さまがより簡単に最適な保障を選択し、より良い毎日を送るためのお手伝いをします。公式ウェブサイト(www.manulife.co.jp)をご覧ください。