

News Release

報道関係者各位
2023年4月24日

マニユライフ生命、「2022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7年連続で獲得

- ・ コールセンターの対応品質、保険代理店を担当するサポートデスクの品質で三つ星を獲得
- ・ クオリティ格付けの個人評価では4名のスタッフが三つ星を獲得

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「2022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および保険代理店を担当するサポートデスクの品質について、最高評価の三つ星を獲得しました。



今回の三つ星獲得にあたって当社は、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る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。

- ・ 当社コールセンターのお客さまへの対応品質で2016年から7年連続での三つ星獲得
- ・ 保険代理店を担当するサポートデスクの品質において5年連続の三つ星獲得
- ・ クオリティ格付けの個人評価においては4名のスタッフが三つ星を獲得

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」で格付けを取得しています。

当社は、「カスタマー・セントリシティ」(お客さま中心主義)を推進しており、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®)を導入しています。さらに、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)にも取り組んでいます。

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。