

2025年6月26日

報道関係者各位

マニユライフ生命保険株式会社

人とテクノロジーの力で進化する顧客対応 マニユライフ生命、「HDI 格付けベンチマーク」で 9年連続「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:ライアン・シャーランド、本社:東京都新宿区、以下「マニユライフ生命」)は、HDI-Japanによる「HDI 格付けベンチマーク」において、コンタクトセンター(お客さま窓口)およびサポートデスク(保険代理店窓口)の両部門で、最高評価である「三つ星」を獲得しました。コンタクトセンターは9年連続、サポートデスクは7年連続の三つ星獲得となります。



HDI 格付けベンチマークは、世界最大のサポートサービス業界団体である HDI (Help Desk Institute) が提供する顧客対応評価です。この評価は HDI の定める国際標準に基づき、審査員が顧客の視点で実施します。格付けは、三つ星から星なしの4段階で行われ、「サービス体制」「コミュニケーション」「対応スキル」「プロセス/対応処理手順」「困難な対応」の5つの項目でクオリティが評価されます。

マニユライフ生命は、「カスタマー・セントリシティ(お客さま中心主義)」のもと、お客さま一人ひとりに寄り添った対応を大切にしています。今回の評価は、コンタクトセンターおよびサポートデスクによる丁寧かつ柔軟な対応、そしてデジタル技術を活用したサービス品質向上への継続的な取り組みが高く評価されたものです。

【具体的な取り組みについて】

マニユライフ生命では、人間中心設計「Human Centered Design (HCD)」の考え方を取り入れた顧客体験起点の業務改革にも取り組んでいます。お客さまの視点に立ったサービスや施策を日々の業務に組み込み、「本当に価値あるサービスとは何か」を常に問い続ける企業文化の醸成を進めています。

近年では、チャットボットやボイスボット、LiveChat などの AI ツールを導入・拡充し、シンプルなお問い合わせには迅速に対応できる体制を整えてきました。これにより、コンタクトセンターのリソースを、お客さま一人ひとりの状況に応じたご相談に集中させ、より充実したサポートを提供することが可能となっています。こうした取り組みにより、お手続きがよりスムーズになり、全体としてのサービス体験の向上につながっています。

デジタル化、自動化、そして AI の活用により、コンタクトセンターの平均処理時間(AHT)は30%短縮され、顧客満足度スコアも継続的に向上しており、2024年には、ネット・プロモーター・スコアおよびシステム(NPS®)* 導入以来、最も高い「推奨意向スコア」を記録しました。これは、顧客の声をもとにした継続的な改善と、革新への取り組みが成果として表れたものです。これからも人によるサポートが必要な場面では、引き続き丁寧な対応を行いながら、よりスムーズな顧客体験の実現を目指していきます。

マニユライフ生命は、今後も「お客さま第一」の姿勢を徹底し、お客さまが将来の経済的な安心を得るための適切な情報に基づいた、たしかな選択ができるようサポートします。これにより、お客さまが保障や資産形成のためのより良い判断ができる環境を整え、サービス品質のさらなる向上に努めてまいります。

マニユライフ生命の顧客・セントリシティへの取り組み

<https://www.manulife.co.jp/ja/individual/about/betterservice/voice.html>

【審査員コメント(一部抜粋)】

■ コンタクトセンター(お客様窓口)

- ・ 顧客の疑問が解消され、安心感を得られるまで親身に対応しており、信頼を得ている。
- ・ 話すスピードや表現、進め方を柔軟に合わせているので解決まで非常にスムーズである。
- ・ 高齢の顧客には、ゆっくりとしたペースで理解を確認しながら会話を進め、急いでいる顧客には、テキパキ迅速な対応を行うなど、それぞれに合わせた対応で安心感を与えている。

■ サポートデスク(保険代理店窓口)

- ・ 保険代理店担当者が契約者に自信を持って話せるように、事務処理やスケジュール、必要書類などを正確に説明し、追加質問の有無を確認している。
- ・ 曖昧な表現や顧客が理解しづらい説明がないので、保険代理店担当者はサポートデスク担当者の回答を理解し、契約者への適切な対応につなげている。
- ・ 具体的かつ的確で分かりやすい対応により、徐々に疑問が解消され、保険代理店担当者の表情が明るくなっている。

*NPS® は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc.の登録商標又はサービスマークです。

HDI-Japan について

HDI は 1989 年に米国に設立され、世界初の国際認定資格制度を築きあげた IT サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体であり、世界中に 100 の支部/地区会を有しています。日本の拠点の HDI-Japan(運営:シンクサービス株式会社)は、HDI の国際基準を用いて各企業の問い合わせ窓口の格付けを実施するなど、サポートサービスの向上を目指した活動を行っています。

www.HDI-Japan.com

マニユライフ生命について

マニユライフ生命は、カナダに本拠を置く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・コーポレーションのグループ企業です。ブランドメッセージ「人生に、たしかな選択を。」のもと、お客さまが安心して保障や資産形成のためのより良い選択ができるよう、資産形成のスペシャリストとして、お客さまに寄り添います。当社に関する情報は、公式ウェブサイト (<https://www.manulife.co.jp>)、および LinkedIn アカウント (<https://www.linkedin.com/company/manulife-japan/>) をご覧ください。