

2026年6月2日

報道関係者各位

マニユライフ生命保険株式会社

**お客さまに寄り添う対応と継続的な改善が高評価
マニユライフ生命、「HDI 格付けベンチマーク」で
10年連続最高評価の「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、コールセンター（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。お客さまコールセンターは10年連続、保険代理店を通じたお客さまへのアフターサービスは7年連続の三つ星獲得となります。

今回の格付けにおいて、コールセンター、サポートデスクのいずれも、生命保険会社をはじめとする金融業界の平均スコアを上回る高い評価を受けました。



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。HDI の定める国際標準に基づき、審査員が顧客の視点で、「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項目を評価します。

マニユライフ生命では、「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。今回の評価では、コールセンターに対して「顧客の状況や心情に寄り添い、安心感を提供している」「前向きかつ協力的な姿勢で積極的に価値ある情報を提供している」といった点が高く評価されました。また、サポートデスクについても、「穏やかで聞き取りやすいトーンとスムーズなテンポで、顧客が安心して質問できる雰囲気を作っている」「複数の問合せにも順序立てて効率的に対応し、正確かつ的確な情報を提供している」と評価されています。

当社では、お客さま体験の向上に向けて、手続きの分かりやすさや利便性を高める継続的な改善を進めています。たとえば、「給付金らくらく請求」は、現在、当社の保険金・給付金請求手続きの60%超で利用されており、2026年3月にはAI-OCRによる書類識別・不足検知や、質問に答えるだけで手続きを進められるナビゲーション機能を新機能として導入し、よりスムーズな請求手続きを実現しています。さらに、チャットボット、ボイスボット、LiveChat などに加え、コールセンター向けのAIアシストや通話トレンド等を可視化するダッシュボードの活用を進めることで、シンプルなお問合せにはデジタルリソースにて迅速に対応しつつ、お客さま一人ひとりの状況に応じたご相談には、人的リソースを最適に配置する体制を強化しています。こうした取り組みが、対応スキルやプロセスが高い評価を受ける結果につながっています。

マニユライフ生命は、これからもお客さまの声に真摯に耳を傾けながら、人とテクノロジーの力を組み合わせ、より分かりやすく、安心してご利用いただけるサービスの提供に努めてまいります。お客さまが将来の経済的な安心に向けて、適切な情報に基づいた「たしかな選択」ができるよう、引き続き支援してまいります。

HDI 格付けの調査概要

HDI-Japan（運営：シンクサービス株式会社）による依頼格付けベンチマーク調査。2025年12月22日～2026年2月13日に、HDI-Japanが選定した専門審査員が、コールセンター（お客さま窓口）およびサポートデスク（保険代理店窓口）の実際の顧客対応履歴を対象に、「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項目を4点～1点で評価し、平均3.5点以上を三つ星（最高評価）として認定。詳細はHDI-Japan公式サイトをご参照ください。<https://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、生命保険による保障、退職後の生活設計、資産形成など、お客さま一人ひとりに合わせたソリューションを通じて、より良い未来に向けた選択を支援しています。当社は、長期的な経済的ウェルビーイングの実現に向けて、グローバルな専門性と日本市場に根差した知見を融合し、保障、資産形成およびその継承をサポートします。

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。