

News Release

報道関係者各位
2019年3月14日

マニユライフ生命、「2018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3年連続で獲得

- コールセンターの対応品質では3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初の三つ星獲得

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「2018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について、最高評価の三つ星を獲得しました。



コールセンターのお客さまへの対応品質では2016年から3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初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、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」という部門で格付けを取得しています。三つ星獲得にあたっては、以下の点が評価されており、いずれの格付け対象に関しても特に礼儀正しく前向きな姿勢でお客さま対応ができていた点が評価されました。

コールセンターの対応品質

- 礼儀正しく前向きな姿勢を感じられる。
- 話すトーンやスピードを個々のお客さまに合わせている。
- スキルが高く、必要に応じた寄り添いを示しながらお客さまの質問やニーズに対し迅速に答えられている。

保険代理店を通じたお客さまへのアフターサービス

- 素早く反応し、協力的な姿勢が伝わる。礼儀正しく前向きに対応している。
- 話すトーンやスピードを個々のお客さまに合わせている。
- スキルに裏付けされた、簡潔でわかりやすい説明で非常にスムーズに対応している。

マニユライフ生命は、今後もお客さまから信頼され、お客さまに寄り添ったサービスをお届けし、卓越した顧客体験を提供してまいります。

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つの販売チャンネルを通じて、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)をご覧ください。自分らしい、これからの生き方「Life 2.0」を応援する、マニユライフ生命公式フェイスブックページ「Life 2.0 ガイド by マニユライフ生命」(<https://www.facebook.com/Life2.0.ManulifeJapan>)、Twitter(<https://twitter.com/ManulifeJapan>)でも情報発信しています。

