



2019年7月17日

最高評価の『三つ星』を獲得 「HDI格付けベンチマーク」2019年の「問合せ窓口」部門で

共栄火災海上保険株式会社(本社:東京都港区新橋1-18-6、社長:助川 龍二)は、HDI-Japan(運営:シンクサービス株式会社、本社:神奈川県川崎市)が主催する「HDI格付けベンチマーク」2019年の「問合せ窓口」部門で最高評価の『三つ星』を獲得しました。「問合せ窓口」部門での三つ星獲得は3回目となります。

当社は引き続き、お客様に安心と満足を提供し、信頼と期待にお応えできるよう、さらなる品質向上に努めてまいります。

「HDI格付けベンチマーク」について

HDI格付けベンチマークは、一般消費者と専門家が審査員となり、HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、顧客の視点から各企業の「Webサポート」と「問合せ窓口」のパフォーマンスとクオリティを評価し、格付けするものです。

当社の格付けと評価内容

■評価(問合せ窓口):最高評価の『三つ星』(★★★)

■評価内容

- ▶お客様が適切だと感じることのできる通話時間と通話内容を提供し、可能な限り初回の問合せでの解決も図ろうとしている。
- ▶代理店とカスタマーセンターの役割分担をしっかりと意識し、お客様に理解を得られる説明がされている。

(※)詳細はHDI-JapanのWebサイト(https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_190709.asp)をご覧ください。

「HDI格付けベンチマーク」について

1989年に米国に設立されたITサポートサービスにおいて世界最大の会員を擁する団体であるHDIの日本における団体で、2001年に設立されています。

以上