



2017年8月10日

「HDI格付けベンチマーク」2017年の「問合せ窓口」部門で 最高評価の『三つ星』を獲得

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（運営会社：シンクサービス株式会社、本社：神奈川県川崎市、代表取締役：山下 辰巳）が主催する「HDI格付けベンチマーク」2017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2回目となります。

当社では、お客様に安心と満足を提供し、引続き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。

1. 「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。

※詳細についてはHDI-JapanのWebサイトをご覧ください。

http://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_170808.html

2. 当社格付けと評価内容

●評価：最高評価の『三つ星』（★★★）

●評価内容

- ・どの時間帯でも短時間で繋がり、また即座に回答を得ることができ、初回コンタクトで解決できる。
- ・顧客のニーズを的確に捉え、質問が複数に及ぶ場合でも適切に回答を整理して提供されるので、顧客は短い対応時間で問題を解決することができる。顧客満足度は高い。

3. HDI-Japan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年に設立されました。