

# News Release

報道関係者各位  
2024年5月16日

## マニユライフ生命、「HDI 格付けベンチマーク」で 8 年連続の最高評価 コールセンターの対応品質で三つ星を獲得

コールセンター(お客さま窓口)・サポートデスク(代理店窓口)の両窓口が三つ星を獲得

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:ブノワ・メスレ、本社:東京都新宿区、以下「マニユライフ生命」)は、このたび、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 HDI の日本拠点 HDI-Japan が主催する 2023 年度の「HDI 格付けベンチマーク」の「クオリティ格付け(センター評価:電話)」部門において、最高評価の三つ星を獲得しました。



HDI 格付けベンチマークは、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員が顧客の視点で評価し、三つ星～星なしの 4 段階で格付けするものです。当社が三つ星を獲得した「クオリティ格付け(センター評価:電話)」は、審査員が実際のお客さまとの対応履歴を調査し、5 つのクオリティ評価項目(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)について、顧客がどう感じているかを重視して評価が行われます。なお、各評価項目の総合点(クオリティ結果)において、マニユライフ生命は昨年を上回る結果となりました。当社コールセンターでは、これからもお客さま一人ひとりに目を向けるとともに、お客さまの声にも注意深く耳を傾けながら、きめ細やかな対応を心がけてまいります。

### 【審査員評価コメント(一部抜粋)】

- **お客さまコールセンター:**  
顧客の話やニーズをよく聞き取り、分かりやすく具体的に説明している。顧客にとって頼りがいのあるプロらしい対応で信頼を得られている。
- **エージェントサポートデスク:**  
どの担当者も業務スキルが高く、滞ることなくキビキビとした対応で、次々と的を射た回答をするのに加え、プラスアルファの情報も提供している。

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)」を推進しており、お客さまからお寄せいただくご意見を担当者全員で共有して業務の改善に活用するネット・プロモーター・スコアおよびシステム(NPS®)\*を導入しています。さらに、継続的にお客さま体験を改善するための仕組みとして、顧客体験ベースの事業モデル改革プログラム(カスタマー・エクスペリエンス・トランスフォーメーション:CXT)を、人間中心設計「Human Centered Design (HCD)」の導入とともに進めています。当社は今後も、常にお客さまの目線で物事を考え、より良いサービスの提供に努めてまいります。

\*NPS®は、ペイン・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。日本の拠点となる 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](http://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。お客さまがより簡単に最適な保障を選択し、より良い毎日を送るためのお手伝いをします。当社に関する情報は、公式ウェブサイト([www.manulife.co.jp](http://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。

#### **本件に関するお問い合わせ先**

マニユライフ生命保険株式会社

広報担当 齋藤

Eメール: [kumiko\\_saito@manulife.com](mailto:kumiko_saito@manulife.com)