

HDI格付けベンチマーク「対応記録/クオリティ格付け」において 5年連続最高評価の三つ星を獲得

メディケア生命保険株式会社（本社：東京都江東区、取締役社長：野村 洋一）は、HDI-Japan（運営：シンクサービス株式会社）が実施する「対応記録/クオリティ格付け」において、顧客視点の最高評価である三つ星を5年連続で獲得しました。

本格付けは、HDI-Japan の定める国際基準に基づいて設定された評価基準に沿って、専門の審査員が顧客の視点から評価し、「三つ星」から「星なし」までの4段階で格付けするものです。

当社のコールセンターは、これまで常にお客さまの視点に立ち、お客さまに寄り添った対応を心掛けてまいりました。当社に対する主なコメントは以下の通りです。

- ・顧客の状況の把握を素早く行い、それに応じた迅速な対応ができています。
- ・顧客の話をじっくり聞いたり、要求の主な部分・肝心な部分は復唱したり、言い換えをしたりして、確実なコミュニケーションを心がけている。
- ・商品知識（保障内容）や手続きの段取りに加え、新聞掲載の内容なども熟知して対応している。
- ・対応時の姿勢や話し方からプロらしい自信が感じられる。

メディケア生命は今後も、お客さまサービスのより一層の向上を目指し、「丁寧・迅速・正確なサービス」に努めてまいります。



本件に関するお問い合わせ先

【お客さま】 コールセンター 0120-315-056
【報道関係者さま】 経営管理部 03-5621-3367



メディケア生命
住友生命グループ

