

## 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 6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6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応対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。

- ・どの担当者も敬意をもって丁寧に対応しており、顧客のニーズを素早く捉え、積極的に支援している。
- ・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。
- ・豊富な業務知識を持っており、対応スキルが高く一貫したサービスが受けられる。
- ・顧客が置かれた状況に応じたきめ細かい対応ができています。

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