

News Release

報道関係者各位
2021年3月17日

マニユライフ生命、「2020年 HDI 格付けベンチマーク」において コールセンターの対応品質で最高評価の三つ星を5年連続で獲得

- コールセンターの対応品質では5年連続の三つ星評価
- 保険代理店を通じたお客さまへのアフターサービスでは3年連続の三つ星獲得

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、このほど、サポートサービス業界で世界最大のメンバーシップ団体 HDI の日本拠点である HDI-Japan が主催する「2020年 HDI 格付けベンチマーク」生命保険業界で、コールセンターの対応品質および保険代理店を通じたお客さまへのアフターサービスの品質について、最高評価の三つ星を獲得しました。



当社コールセンターのお客さまへの対応品質では2016年から5年連続での三つ星獲得、保険代理店を通じたお客さまへのアフターサービスにおいては3年連続の三つ星獲得となりました。今般の三つ星獲得にあたっては、コールセンター、保険代理店を通じたお客さまへのアフターサービスともに、各調査項目においてバランスの取れたサポートができていたとの評価を得ました。

HDI-Japan では、企業のサポートサービスについて、格付け専門審査員が顧客の視点から、サービス体制やコミュニケーション、対応スキルなどの評価項目を HDI 国際サポート標準に基づいて、「三つ星」「二つ星」「一つ星」「星なし」の4段階で格付けしています。マニユライフ生命は、企業のアフターサービスを評価する「モニタリング格付け」の部門で格付けを取得しています。

当社のコールセンターでは、2016年より導入し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®)*に加え、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2019年より開始しました。こうした取り組みが、コールセンター全体の知識レベルおよび対応品質の向上につながったものと考えています。

* NPS®は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

また、保険代理店を通じたお客さまへのアフターサービスを行うサポートデスクでは、常に「お客さまがどう感じられているか」意識して対応するよう声掛けを行ったこと、各自の担当範囲に限定せず全員が受電できる体制を整えたこと、ジョブローテーションを推進したことなどが、一人ひとりの対応スキル向上やノウハウの蓄積に繋がり、自信を持ってサポートを行えるようになりました。

HDI の格付け取得においては、それぞれ以下の点が評価されました。

コールセンターの対応品質

- ・ 問い合わせを歓迎し、進んで支援しようとする前向きな姿勢がある
- ・ 顧客に合わせた伝え方や問いかけにより話しやすい雰囲気をつくり、よい関係性を構築する接し方ができている
- ・ 簡潔で分かりやすい回答ができており、曖昧にせずきちんと伝える対応によって信頼を得ている
- ・ 困難な対応の際も顧客に向き合い状況を把握し、不安を抱かせないよう解決できている

保険代理店を通じたお客さまへのアフターサービス

- ・ 知識量は豊富で、質問に耳を傾け相手に合わせ自身の言葉で簡潔に回答ができている。プロらしい自信に満ちた対応である
- ・ 解決に向けてのよいペースをつくりリードしながら、手際よく進められている。保留前後の対応もスムーズで、共に解決に向かっている
- ・ 要望に快く応え、不明な点を残さないよう誠実な取組みと相手を思いやる気持ちで募集人にしっかり寄り添っている

マニユライフ生命は、お客さまがより良い未来に向けて安心して日々を送るためのお手伝いをしています。今後も、お客さま視点を絶えず追求し、ご満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。

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、2019年、設立20周年を迎えました。プランライト・アドバイザー（自社営業職員）、金融機関、代理店の3つの販売チャネルを通じて、法人ならびに個人のお客さまへ、先進的な商品と質の高いサービスを提供しています。詳細はウェブサイト(www.manulife.co.jp)をご覧ください。