

2016年10月11日

各 位

オリックス生命保険株式会社

**「HDI格付けベンチマーク」2016年で最高評価三つ星を獲得  
～「Web サポート(ウェブサイト)」「問合せ窓口(コールセンター)」ダブル受賞～**



問合せ窓口(コールセンター)



Web サポート(ウェブサイト)

オリックス生命保険株式会社（本社：東京都港区、社長：片岡 一則、以下「オリックス生命」）は、HDI-Japan が主催する「HDI 格付けベンチマーク 2016 年【生命保険業界】」\*において、「Web サポート（ウェブサイト）」と「問合せ窓口（コールセンター）」の2部門で最高評価の『三つ星』を獲得しましたのでお知らせします。

オリックス生命はお客さまにとって「見やすい」「使いやすい」「情報を見つけやすい」ウェブサイトであることをコンセプトに、2015年5月に公式ウェブサイトを全面リニューアルしました。また、ウェブサイトで複数に分かれて表示していたお客さまからのお問い合わせ窓口を一本化するとともに、お客さまの目線に立った対応マニュアルの見直しやロールプレイング、お客さまとの対話ログをスタッフ間で相互評価するなどの客観的評価を意識したトレーニングを重ね、お客さまと接するスタッフそれぞれのコミュニケーション能力の向上に努めてまいりました。

最高評価『三つ星』獲得における審査員からの評価コメントは別紙をご参照ください。

オリックス生命は、今後もお客さまにご満足いただけるサービスをご提供できるよう、さらなるサービスの強化に取り組んでまいります。

以 上

\*「HDI 格付けベンチマーク」…認定された専門家と一般公募による消費者が、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準により、顧客の視点で評価し、3つ星～星なしの4段階で格付けしたものです。

(HDI…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。世界で 50,000 の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に 100 の支部を有している。)

＜本件に関するお問い合わせ先＞  
経営企画部広報チーム 石井・弘重 TEL：03-6685-7996

別紙

## 審査員からの評価コメント

### ◆「Web サポート格付け」：★★★

画面構成はシンプルで、文字サイズも適切なのでとても見やすい。どのような商品の取扱いがあるのか見つけやすく、商品の特徴がよく理解できた。シミュレーションの使い勝手もよく、Web で十分な情報を得ることができた。誠実な印象で安心して利用できる。

### ◆「問合せ窓口格付け」：★★★

顧客ニーズは何か、どうすれば顧客に分かりやすい説明になるかを常に意識した対応で、高いサービスマインドが確認できた。どの担当者もこちらの話に傾聴し、確認しながら対応を進めてくれた。顧客に配慮し、顧客との良好な双方向コミュニケーションができてい

<ご参考>

- HDI-Japan Web サイト <http://www.hdi-japan.com/>
- HDI 格付けベンチマーク調査結果 <http://www.hdi-japan.com/kakuzuke/result.asp>