

2017年11月14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」2年連続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～**



Web サポート(ウェブサイト)



問合せ窓口(コールセンター)

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 2017 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、2 年連続ダブル受賞となりましたのでお知らせします。

オリックス生命では、「お客さまがオリックス生命を選んで良かったとご納得ご満足されること」が一番大切であると考え、お客さまに信頼していただける保険会社であり続けられるよう、お客さまからいただくご意見・ご要望をもとに商品・サービスの改善を継続的に進めています。

ウェブサイトでは「見やすい」「使いやすい」「情報を見つけやすい」をコンセプトに、シンプルで分かりやすい構成が評価され、コンタクトセンターでは、お客さま一人一人に合わせたきめ細やかなサポートが高い評価を受けました。

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 狐塚・林 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」：★★★

トップページはシンプルで分かりやすく、選択肢も豊富で LINE で相談もできる点も気軽に使えてよい。電話で問合せをすると、同じ画面を見ながら一つ一つ丁寧に説明してもらえ連携もできている。Web の安全性もさることながら、企業として安心して利用できる。

### ◆「問合せ窓口格付け」：★★★

自動音声応答がなく、どの曜日や時間帯でもすぐに担当者につながる。どんな質問も保留にすることなく素早く回答してくれるので、適度な時間で解決できる点もよい。説明は一人一人に合わせて分かりやすく簡潔で、またプラスアルファの情報を提供してくれる。

<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>