

## FWD 生命、コールセンターのお客さまサービス2部門で HDI 格付けベンチマークの最高評価である『三つ星』を受賞 お客さまコンタクトセンターは2年連続4回目の受賞

FWD 生命保険株式会社(本社：東京都中央区、代表取締役社長兼 CEO 兼 CDO：山岸英樹)は、世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体 HDI の日本における拠点 HDI-Japan による HDI 格付けベンチマークの「クオリティ格付け (センター評価：電話)」において、当社のお客さまコンタクトセンターと代理店サービスセンターのお客さまサービスが最高評価の『三つ星』を受賞したことをお知らせします。お客さまコンタクトセンターは2年連続4回目の受賞となります。



HDI 格付けベンチマークは、HDI の国際基準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員が顧客の視点で評価し、三つ星～星なしの4段階で評価するものです。

サービス体制、コミュニケーション、対応スキル、プロセス／対応処理手順、困難な対応の5項目についての評価となりますが、お客さまコンタクトセンターではサービス体制、代理店サービスセンターではプロセス／対応処理手順について、特に高評価をいただきました。

コールセンター名	主な審査員のコメント
お客さまコンタクトセンター	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客の要件や理解度、ペースに合わせて柔軟に進めているので対応の流れが滞りない。</li> <li>顧客の要望に応えられる提案ができないときは、代替案を提示することで顧客の理解を引き出している。</li> </ul>
代理店サービスセンター	<ul style="list-style-type: none"> <li>どの担当者も前向きな姿勢で対応し、進んで関連情報を提供するなど協力的である。</li> <li>オープニングで感謝の気持ちを伝え、終始、相手に敬意を表しながら積極的にサポートを行っている。</li> </ul>

**お客さまコンタクトセンター**：お客さまからの保全、保険金・給付金に関する手続きや、各種問い合わせの対応窓口です。

**代理店サービスセンター**：当社募集代理店からの新契約、保全、保険金・給付金などに関する各種問い合わせや、募集人の方々の営業活動をサポートしています。

## **FWD 生命保険株式会社について**

FWD グループは、アジア全域で生命保険事業を展開し、世界で最も成長が著しい保険マーケットを含む、アジアの 10 の地域で、約 1,200 万人のお客さまに支持されています。

FWD 生命は「人々が抱く“保険”に対する感じ方・考え方を刷新すること」をビジョンに掲げ、1996 年 8 月の創業以来、常にお客さまの視点で考え、シンプルでわかりやすく、独自性豊かな商品・サービスを提供し、2024 年 7 月に保有契約件数 200 万件を突破しました。今後も FWD グループの一員としてアジアを代表する保険会社になることを目指します。

2024 年 11 月 29 日発売の NEW よい保険・悪い保険 2025 年版（徳間書店）において、『FWD 収入保障』が 2018 年の発売から 6 年連続で、ベストランキング第 1 位を獲得しました。

FWD 生命に関してより詳しく知りたい方は、[www.fwdlife.co.jp](http://www.fwdlife.co.jp)をご覧ください。