

## FWD 富士生命 「HDI 格付けベンチマーク」で三つ星を受賞

FWD 富士生命保険株式会社 (本社：東京都中央区、代表取締役社長兼 CEO：山岸英樹)は、サポートサービス業界の国際機関 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」格付けにおいて、コールセンターが最高評価の『三つ星』を獲得したことをお知らせします。



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、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。

評価視点は、お客さまがどう感じているかを重視し、特に既存のお客さま向けのアフターサービスが対象となります。

当社に対する主なコメントは以下の通りです。

お客さまからのお問合せの状況に合わせた具体的な説明が出来ており、話し方も落ち着きがあり柔軟な対応が多く安心して問合せができるセンターである。  
質問をしっかりと聞き、お客さまのニーズを正確に捉えて、分かりやすく簡潔に説明が出来ており、経験を感じるプロらしい対応が多い。

なお、評価項目のうち、「対応スキル」は4点満点中4点と非常に高い評価を頂きました。

### FWD富士生命保険株式会社について

FWDグループの一員である当社は、生命保険、医療保険、及び従業員の福利厚生関連保険を提供しています。1996年8月に事業を開始して以来、常にお客さまの目線で考え、お客さまのニーズに合ったシンプルでわかりやすい、独自性豊かな商品開発や新たな顧客体験を提供することを目指しています。FWD富士生命は、「人々が抱く“保険”に対する感じ方・考え方を刷新すること。」をビジョンに掲げています。万が一のことに対する恐怖や不安に備えるためではなく、迷うことなく人生を謳歌するために保険に入る、だれもが当たり前のようにそう考える世界を目指し、テクノロジーによってシンプルでわかりやすい商品やサービスを提供します。FWD富士生命に関してより詳しく知りたい方は、[www.fwdfujilife.co.jp](http://www.fwdfujilife.co.jp)をご覧ください。