

2020年3月3日

## FWD 富士生命、「HDI 格付けベンチマーク」で三つ星を受賞 「モニタリング」部門で最高評価の三つ星を獲得

アジアで展開する保険グループ FWD の一員である FWD 富士生命保険株式会社（以下、FWD 富士生命）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「モニタリング」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、お客様がどう感じているかを重視し、特に既存のお客様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。

どの担当者も積極的にサポートし、前向きな姿勢で礼儀正しく、敬意もしっかりと払っている。

質問には即答し、分かりやすく簡潔に説明できている。自信のあるプロらしい対応が多く、信頼を得られている。

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戴しました。

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、お客様にとって、シンプルでわかりやすい商品を提供しています。難しいと思われがちな保険を少しでも身近にわかりやすいと感じていただけるよう、今後も、お客様のための商品・サポートを提供していきます。

### ■ 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ならざるを得ない世界を目指し、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。または、公式インスタグラムアカウント [@fwd\\_japan](https://www.instagram.com/fwd_japan) をご覧ください。

以上