

マニユライフ生命、コールセンターの対応品質で最高評価の三つ星を獲得

マニユライフ生命保険株式会社(代表執行役社長兼 CEO: ギャビン・ロビンソン、本社: 東京都新宿区、以下「マニユライフ生命」)は、サポートサービス業界で世界最大のメンバーシップ団体 HDI の日本拠点である HDI-Japan が主催する「HDI 格付けベンチマーク」で、コールセンターの対応品質について最高評価の三つ星を獲得しました。



HDI-Japan では、企業のサポートサービスについて、格付け専門審査員がサービス体制、コミュニケーション、対応スキルなどを一定の評価基準に従って評価し、「三つ星」「二つ星」「一つ星」「星なし」の4段階で格付けを付与しています。マニユライフ生命は、企業のアフターサービスを評価する「モニタリング格付け」という部門で、主に以下の点が評価されて三つ星を獲得しました

- ・ すべてのオペレーターから前向きな姿勢が感じられ、お客さまに敬意を払い協力的にサポートできている。
- ・ お客さまからの話を優先しながらも対応手順に沿って順序良く対応できている。

マニユライフ生命は、お客さまに優れたサービスを提供し、お客さまが夢や希望をかなえるためのサポートをしたいと考えています。マニユライフ生命は今後も、お客さまが求める情報・サービスをご提供できるよう努めてまいります。

マニユライフについて

マニユライフ・ファイナンシャル・コーポレーションは、世界有数の大手金融サービスグループです。米国においてはジョン・ハンコックのブランドで、その他の地域ではマニユライフとして事業を行い、お客さまの夢や志をかなえるための的確なアドバイスやソリューションをご提供しています。マニユライフは個人・団体・機関投資家のお客さま向けに、ファイナンシャル・アドバイスや保険、資産運用・形成のための商品やサービスをご提供しています。2016年末現在、マニユライフは世界中で35,000人の職員と70,000人のエージェンต์および数千の販売パートナーを擁し、2,200万を超えるお客さまに商品やサービスをご提供しています。マニユライフの管理運用資産は、2016年末現在おおよそ9,770億カナダドル(7,280億米ドル)です。また、過去1年の間にお客さまにお支払いした保険金、給付金および利息は260億カナダドル超となりました。マニユライフは主にカナダ、米国、アジアで100年以上にわたって事業を展開しています。カナダのトロントに本拠を置き、トロント証券取引所、ニューヨーク証券取引所およびフィリピン証券取引所においては「MFC」の銘柄コードで、また、香港証券取引所では「945」で取引されています。

