

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2年連続で獲得 HDI-Japan の「2017年 HDI 格付けベンチマーク」で

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」)はこのほど、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「2017年 HDI 格付けベンチマーク モニタリング格付け」で、コールセンターの対応品質について2016年に続き2年連続で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顧客の視点から、サービス体制、コミュニケーション、対応スキルなどの評価項目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」という部門で格付けを取得しており、今回はコミュニケーション、対応スキルのスコアが特に改善し、三つ星獲得にあたっては、主に以下の点が評価されました。

- ・ スキルが高く、お客さまの質問やニーズに対し迅速に答えられている。
- ・ 依頼内容によって、声のトーン、対応を変えお客さまの状況に合わせたコミュニケーションが取れている。

マニユライフ生命は、お客さまに卓越した顧客体験を提供し、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。

マニユライフ生命について

マニユライフ生命は、130年の歴史を持ち、カナダを本拠とする大手金融サービスグループ、マニユライフ・ファイナンシャル・コーポレーション(マニユライフ)のグループ企業です。プランライト・アドバイザー(自社営業職員)、金融機関、代理店の3つの販売チャネルを通じて、法人ならびに個人のお客さまへ、先進的な商品と質の高いサービスを提供しています。ブランド・スローガン「今日を生きる。明日をひらく。」のもと、お客さまが自ら健康で豊かな未来を切りひらいていくためのサポートをしています。詳細はホームページ(www.manulife.co.jp)をご覧ください。公式フェイスブックページ(<https://www.facebook.com/ManulifeJapan>)、Twitter ページ(<https://twitter.com/ManulifeJapan>)でも情報発信しています。



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、お客様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・機関投資家のお客様向けに、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。2017 年末現在、マニユライフは世界中で 34,000 人の職員と 73,000 人のエージェントおよび数千の販売パートナーを擁し、2,600 万を超えるお客様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、2017 年 12 月末現在およそ 1.04 兆カナダドル(8,294 億米ドル)です。また、過去 1 年の間にお客様にお支払いした保険金、給付金および利息は約 267 億カナダドルとなりました。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。

