

FWD 生命、HDI 格付けベンチマーク 最高評価『三つ星』を受賞

～お客さまコンタクトセンターは 3 年連続 5 回目、代理店サービスセンターは 2 年連続 2 回目～

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：伊地知 剛）は、サポートサービス業界の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 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「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『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 3 年連続 5 回目、「代理店サービスセンター」は 2 年連続 2 回目の受賞となります。



HDI 格付けベンチマークは、専門の審査員が顧客視点で HDI の国際基準に基づいた評価項目に沿って、4 段階（三つ星～星なし）で評価するものです。

当社が三つ星を受賞した「クオリティ格付け（センター評価：電話）」は、5 つのクオリティ評価項目*で評価され、「お客さまコンタクトセンター」は「サービス体制」を、「代理店サービスセンター」は「コミュニケーション」を特に高く評価いただきました。

*5 つのクオリティ評価項目：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

コールセンター名	審査員コメント
お客さまコンタクトセンター	- 顧客の状況や要望を素早く確認し、順を追って案内を進め前向きな姿勢で対応している。 - 必要な情報を確認する際には、理由をきちんと伝え理解を得られており、落ち着きのあるプロらしい対応である。
代理店サービスセンター	- 明るく親しみやすい雰囲気でご問合せを受入れ、前向きさが充分に表れている。 - 状況把握も速やかで、顧客の要望を的確に整理しながら、落ち着きと自信をもって対応している。

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・給付金に関する電話での手続き、各種問い合わせの窓口です。

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問い合わせや、募集人の営業活動をサポートしています。

HDI-Japan について

HDI は IT サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体であり、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。HDI は 1989 年に米国に設立され、現在のビジョンは「卓越したカスタマエクスペリエンスでビジネスを成功させる」ことです。また HDI は業界で最も成功している「HDI 国際年次カンファレンス」をカスタマサービス・テクニカルサポートプロフェッショナル向けに開催しています。HDI はそのメンバーを中心として運営を行い、どのベンダーからも中立で、人的ネットワークや情報共有を促進します。HDI は世界で 50,000 を超える会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に 100 の支部/地区会を有しています。HDI-Japan は日本のサポートサービス業界の要請に応じて、世界の HDI と同じコンセプトで 2001 年に設立されました。なお HDI-Japan はシンクサービス株式会社（本社：川崎市）により運営されています。

www.HDI-Japan.com

FWD 生命保険株式会社について

FWDグループは、香港証券取引所のメインボードに上場しており、アジアの10の地域で生命保険事業を展開しています。

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、200万件を超えるご契約をお預かりしています。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。

2025 年 11 月28日発売のNEW よい保険・悪い保険2026年版（徳間書店）において、『FWD収入保障』が2018年の発売から7年連続で、ベストランキング第1位を獲得しました。

FWD生命についてより詳しく知りたい方は、www.fwdlife.co.jpをご覧ください。