

「au の生命ほけん」HDI 格付け最高ランク三つ星を 3 年連続で獲得 お客さまに寄り添い、共感する電話対応品質向上への取組み

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、KDDI 株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：高橋誠、以下 KDDI）様が提供する、「[au の生命ほけん](#)」の問合せ窓口「au フィナンシャルサポートセンター」において、HDI 格付け^{※1} 最高ランク三つ星の 3 年連続獲得を実現した電話対応品質強化の取組み事例を公開しました。



■ HDI「格付けベンチマーク」問合せ窓口評価項目

クオリティ	パフォーマンス
サービス体制	平均応答速度
コミュニケーション	放棄率
対応スキル	対応時間
プロセス/対応処理手順	初回コンタクト解決率
困難な対応	顧客満足度

「[au の生命ほけん](#)」は、ライフネット生命保険を引受保険会社とするネット保険で、対象となる au の通信契約を持つ au ユーザーに対して 1 契約につき毎月 200 円、最大 60 ヶ月、トータルで最大 1 万 2 千円を通信料から差し引くことで還付するという、生命保険業界初の保険サービスです。

「au フィナンシャルサポートセンター」では、加入前のお客さまからの電話問合せ対応や商品説明、申込み手続きをご案内しています。事例では、HDI 格付け最高ランク三つ星の 3 年連続獲得につながった対応品質向上への活動や、お客さまへの想い、今後の展望までを余すところなくご紹介をしています。

KDDI 様事例 <https://www.k-evolva.com/case/finance/aulifeinsurance.html>

■ “顔の見えない電話だからこそ” 一人ひとりのお客さまに寄り添ったご案内で掴んだ三つ星

生命保険の最適なプラン提案には、お客さまが保険をご検討される背景までを引き出すことが重要になります。お互いに顔の見えない電話でのやり取りの中で、家族構成や病気のことなどをお話いただくために、お客さまに安心と信頼を感じていただけるような“一人ひとりのお客さまに寄り添ったご案内”を心掛けた対応品質向上への取組みを行いました。

- お客さまの視点で「どんな対応なら満足していただけるか」を徹底的に追求
寄り添いや共感の対応姿勢なら、質問の仕方やクッション言葉などを丁寧に指導することで、品質向上につながった
- 2020 年の評価では三つ星のなかでも高いスコアを獲得
HDI 審査員コメント：「顧客のさまざまな質問や感情に柔軟に対応できており、ビジネスニーズ、心理的ニーズどちらもバランスよく満たしている」

KDDI エボルバは、今後も、真の CX を高める BPO・コンタクトセンターサービス、最新のテクノロジーを駆使したビジネスソリューションで磨いたノウハウや、知見、技術を通じて、「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という二つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

以上

※1. 世界最大のサポートサービス業界団体 HDI の日本法人 HDI-Japan が主催する「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」。
KDDI 株式会社（au フィナンシャルサポートセンター）は生命保険業界の「問合せ窓口」部門で最高ランクの三つ星を 2018 年から 2020 年まで 3 年連続で獲得しています。