

2025年12月16日

各位

ジブラルタ生命保険株式会社

## HDI 格付け調査において、コールセンターが最高評価の「三つ星」を取得

ジブラルタ生命保険株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 兼 CEO 蕪木 広義）は、HDI-Japan（運営会社：シンクサービス株式会社）が実施する 2025 年度公開格付け調査「クオリティ：センター評価」において、コールセンターが最高評価である「三つ星」を取得しました。



HDI 格付けとは、サポートサービス業界の団体 HDI（HDI-Japan）が、顧客視点から企業のサービス品質を評価し、4 段階（三つ星～星なし）で格付けを行うものです。評価には、一般消費者ボランティアによる審査員と HDI の専門審査員が参加し、国際的な評価基準に沿って行われます。HDI の格付けで三つ星を獲得することは、顧客サポートにおいて、国際標準に基づいた非常に高い品質と顧客満足度を達成していることを意味します。

- [HDI-Japan 公式サイト](#)
- [HDI 格付けベンチマーク公開格付け調査](#)

当社に対する評価分析コメントは、以下のとおりです。

＜クオリティ＞

担当者は話し方が丁寧で敬意が感じられ、歓迎感のある対応を行っている。どのような問い合わせにも前向きに支援し、顧客が安心して相談できる雰囲気を醸し出している。複雑な事務処理も適切な対応とフォローにより、確実な手続きにつなげている。疑問を残さない対応姿勢が顧客に安心感を与えている。

当社ではお客さまに安心してご相談いただける窓口づくりを目指し、日ごろから応対品質の向上に向けた取り組みを進めています。教育体制の強化や品質管理の仕組みづくり、デジタル活用など様々な面から継続的に見直しを行い、お客さまに寄り添ったコミュニケーションの実現に努めています。

今後もお客さまからの信頼にお応えできるよう、質の高いサービスの実現に向けて真摯に取り組んでまいります。