



News Release

2018年4月5日
東京都中央区明石町8-1
確定拠出年金サービス株式会社
代表取締役社長 中田 雅之

確定拠出年金コールセンター「五つ星認証」の 取得について

確定拠出年金サービス株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長 中田雅之）のコールセンターは、サポートサービス業界の国際機関 HDI の日本法人である HDI-Japan が提供する「HDI 五つ星認証プログラム」において、「五つ星認証」を取得いたしました。

当社は、お客さまからのお問い合わせのクオリティにおいて、既に最高ランクの「三つ星」を獲得しており、顧客視点で優れたサービスを提供していることが評価されています。

今般、三つ星を有しつつ、センターマネジメント、リーダーシップなど優れた運営態勢が備わっているセンターに付与される「五つ星認証」を新たに取得いたしました。

日本において「五つ星認証」を取得しているセンターは、現状12センターに限られております。

「五つ星認証」センターとして、コンタクトチャネルの付加価値・サービス品質の向上をすすめ、加入者さまの年金資産形成における良きパートナーとしてさらにお役にたつ存在であり続けるとともに、運営管理機関としての社会的責任を果たし確定拠出年金制度の発展に貢献し続けてまいります。

■ 5つ星認証の取得

・取得結果通知日：2018年3月28日（審査月：2018年2月）



■ 5つ星認証の評価ポイント

1：「三つ星」（コール対応のクオリティ評価）

- ・言葉遣いが丁寧だけでなく、どの担当者も礼儀正しく、顧客を敬う気持ちが表れている。
- ・スキルが高く、顧客を待たせることなく素早く的確な対応ができています。プロらしく自信も感じられ、流れも非常にスムーズであるため、顧客は安心して任せることができます。

（HDI モニタリングサービス格付結果から抜粋）

2:「サポートセンター認証」

- ・リーダーシップ
社内だけでなく顧客との連携もよく管理者および現場スタッフは活発にコミュニケーションをとっている。
- ・方針と戦略
センターの目的は明確でスタッフにも浸透している。
- ・従業員管理
定着プログラムは、定着対象者を特定し、プログラムの報告と分析まできちんとできており機能している。
- ・サポート資源
財源・作業環境・インフラストラクチャーは、センター運営上十分な要件を満たしている。
- ・プロセスと手順
全体的にプロセスは明確で正しく回っており、文書化もできている。

(HDI オーディット報告から抜粋)

■確定拠出年金サービス（株）コールセンターの概要

- ・確定拠出年金サービス（株）は、2000年9月に確定拠出年金専業会社として設立され、国内最大級の加入者様（約170万人 2018年3月）をサポートしております。
- ・コールセンターにおいては、運用商品にかかる情報提供はもとより、確定拠出年金制度の仕組みや必要なお手続きの内容、投資運用に関する知識、ライフプランニングの考え方など、確定拠出年金制度を利用するに際して生じるさまざまな疑問点・ご相談に、専門資格（DCプランナー等）を持つ経験豊富な専任オペレーターが中立的な立場から、わかりやすくお答えしております。
- ・URL : <https://www.dcplan.co.jp/dcpshp/>

■HDI について

HDI は 1989 年に米国に設立。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。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。

■ 本リリース内容お問い合わせ先

- ・確定拠出年金サービス株式会社（業務部 安野）
- ・TEL : 03-3544-7121（代）