



# News Release

2019年8月23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

## 確定拠出年金加入者向けサイトにおける 「Web サポート五つ星認証」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）は、サポートセンター国際スタンダード評価機関 HDI の日本法人である HDI-Japan から、「Web サポート」部門の最高評価である「五つ星認証」を新たに取得いたしました。

これにより、当社は、HDI-Japan サポートセンター認証プログラムにおいて、2018年の「モニタリング」部門に続き、2部門で「五つ星認証」を取得したことになります。

老後資産形成という高齢化社会の課題解決に有効な制度である確定拠出年金のサポートセンターとして、お客様がお探しの情報を、よりわかりやすく、正確かつ的確に提供できるサポートセンターを目指して、顧客体験価値（CX）の向上を通じたサービス品質向上に一層注力してまいります。

### ■ 五つ星認証の取得

- ・取得結果通知日：2019年7月30日（審査月：2019年6月）



五つ星認証センターマーク

（Web サポート三ツ星センター＋サポートセンター認証）

### ■ 五つ星認証について

・「五つ星認証」は、HDI-Japan が提供する「Web サポート格付け」において最高評価である「三ツ星格付け」に加えて、付加価値のあるセンター運営（人材・業務プロセス・テクノロジーの優れた運営管理とリーダーシップ）に対する評価である「HDI サポートセンター認証」の両方を取得したセンターに付与されます。

## ■ 「五つ星認証」の評価

「三つ星」格付け（Web サポート評価）

- ・ログイン後に自動的にマイページに移るので保有資産など知りたい情報を、すぐにみることができる。
- ・文字だけでなくイラストやグラフなど、見やすく使いやすい。
- ・診断やコラムなど、積極的に学べるコンテンツが豊富である。
- ・（コールセンターの）担当者は、Web を理解しており、分かりやすく丁寧に確認する場所を伝えられている。
- ・すっきりとしてコンテンツ類を見やすい Web ページである。

（HDI ベンチマークレポートから抜粋）

## ■ 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 190 万人 2019 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（システム推進部 石橋）
- ・TEL : 03-3544-7121（代）

以上