



News Release

2020年5月11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」 の継続取得について

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認定機関 HDI の日本法人である HDI-Japan から、「五つ星認証」（モニタリング格付け＋サポートセンター認証）を 2020 年に継続取得し、HDI-Japan 五つ星認証プログラムにて「モニタリング」と「Web サポート」の 2 部門を取得しております。

「五つ星認証」サポートセンターとして、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、確定拠出年金制度の発展に貢献し続けてまいります。

■ 五つ星認証について

- ・「五つ星認証」は、HDI-Japan が提供する格付けベンチマーキングで最高評価である「三つ星格付け」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。

■ 弊社の取得「五つ星認証」

- ・モニタリング格付け＋サポートセンター認証



取得結果通知日：2018年3月28日（審査月：2018年2月）

取得結果通知日：2020年4月17日（審査月：2020年2月）

〔モニタリング格付け〕コールセンターの対応品質を評価します。

〔Web サポート格付け〕Web サイトの利便性やサポート面を評価します。

- ・Web サポート格付け＋サポートセンター認証



取得結果通知日：2019年7月30日（審査月：2019年6月）

■ 確定拠出年金サービス株式会社の概要

- ・ 確定拠出年金サービス株式会社は、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さま（約190万人 2020年3月）に、コールセンターサービスとWebサービスをご提供しております。
- ・ 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）
- ・ TEL : 03-3544-7121（代）

以上