

米国ハートフォードの生命保険事業部門 卓越した顧客サービスで表彰される

-2008年、優れた顧客サービスで7つのダルバー賞を受賞-

2009年1月22日 コネチカット州シムズベリー - ザ・ハートフォード・ファイナンシャル・サービスズ・グループ・インク (以下「ハートフォード」) は本日、同社の生命保険事業部門が、卓越した顧客サービスを行った企業に与えられるダルバー (DALBAR) 賞を13年連続で受賞したと発表しました。2008年度ダルバー賞の7部門での受賞は、優れた顧客サービスを一貫して提供するハートフォードの献身的な尽力が認められたことを示しています。

ハートフォードのグローバル・オペレーション・テクノロジー・グループのエグゼクティブ・バイス・プレジデント兼取締役のシャロン・リッチーは「当社にとっては、卓越した顧客満足の経験を継続的に提供し、向上させることが常に最優先課題となっています。金融業界にとって厳しい時期である今、顧客サービスが真に試されるときに、当社のサービスが優れていると認められたことを大変誇りに思います」と述べています。

ダルバー賞は、年間を通じて行われる顧客サービスの系統的なテストに基づいて決まります。金融企業がいかに顧客ニーズに対応しているかを測るため、ダルバー社は何千ものテストを実施します。1年間のテストを経て、様々な業界基準を超えた企業がダルバーサービス賞を受賞します。

2008年度、ハートフォードは以下の7つのサービス部門でダルバー賞を受賞しました。

年金保険サービス賞

年金保険契約者へのサービスにおける卓越性を表彰。ハートフォードは13年連続でこの賞を受賞する唯一の企業。

ミューチュアル・ファンド・サービス賞

ミューチュアル・ファンドの契約者へのサービスにおける卓越性を表彰。6年連続で受賞。

生命保険サービス賞

生命保険契約者へのサービスにおける卓越性を表彰。8年連続で受賞。

退職年金サービス賞

退職年金参加者へのサービスにおける卓越性を表彰。6年連続で受賞。

金融仲介サービス賞 (生命保険の既契約向け)

金融仲介機関への契約後のサービスにおける卓越性を表彰。7度目の受賞。

金融仲介サービス賞 (ミューチュアル・ファンドの販売前支援)

金融仲介機関への販売前の支援における卓越性を表彰。ハートフォード・ライフ (生命保険事業部門) の営業グループであるプランコ (PLANCO) が3年連続で毎年受賞。

金融仲介サービス賞 (年金保険の販売前支援)

金融仲介機関への販売前の支援における卓越性を表彰。プランコは5年連続で受賞。

ダルバー社のマネージング・ディレクターであるシラ・ヴァン・スキー氏は「現在の市場環境においては、まさに金融サービス業界のサービスセンターが試されるのです。厳しい金融情勢の中ダルバー賞を受賞したことは、最も過酷な環境下でも徹底して真摯にかつ献身的に顧客と向き合うハートフォードの揺るぎない姿勢を証明するものです」と語っています。

ダルバー社からの認定に加え、ハートフォード・ライフの個人年金部門は10年連続で業務管理ラウンド・テーブル（OMR）サービス賞を受賞しました。ハートフォードは総合で最高評点を獲得しただけでなく、全ての部門において上位4分の1に入りました。

OMRはブローカーおよびディーラー企業のトップ20社からなり、個人年金を販売する生命保険会社16社が提供する業務およびサービスを年に一度評価します。OMR調査に参加する企業は、6部門（①ライセンス供与とアポイントメント、②新契約／保険料処理、③手数料、④金融取引および非金融取引、⑤ブローカーディーラーとの業務関係、⑥システム支援テクノロジー）で評定されます。

「ハートフォード」について

フォーチュン100社の1社であるザ・ハートフォード・ファイナンシャル・サービス・グループ・インクは、米国で最も由緒ある大手保険および金融サービス会社の1つであり、2007年における収入は約259億ドルに達しています。投資金融商品をはじめ、各種生命保険、団体年金、団体生命保険、自動車保険、住宅保険、法人向け損害保険などを提供しています。国際事業部門は、日本、英国、カナダ、ブラジル、アイルランドで事業を展開しています。ハートフォードに関する詳細な情報については同社ウェブサイト（www.thehartford.com）をご覧ください。

ダルバー社について

米国内の金融サービス市場調査・コンサルティング大手であるダルバー社は、金融サービス業界における卓越性の基準向上にコミットしています。米国とカナダの両国にオフィスを構え、ブローカー／ディーラー、生命保険、損害および合同運用勘定業界に対して基準を開発する他、調査、格付けならびにミューチュアル・ファンドの無形要因のランキング等を提供します。その中には、投資家行動、顧客満足度、サービスの品質、コミュニケーション、インターネット・サービス、および金融専門職格付け等が含まれます。

以上