

三井住友海上火災保険株式会社

広報部 〒101-8011 東京都千代田区神田駿河台 3-9

TEL: 03-3259-3111(代表)

www.ms-ins.com

2019年7月9日

## HD I 格付けベンチマークの「問合せ窓口」「Webサポート」で 最高評価の「三つ星」を獲得

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上火災保険株式会社(社長:原典之)は、今般、HD I-Japan(運営会社:シンクサービス株式会社)が主催する2019年度格付けベンチマークの損害保険業界「問合せ窓口」(カスタマーセンター)および「Webサポート」において、最高評価の三つ星を獲得しました。なお、三つ星獲得は、「問合せ窓口」(カスタマーセンター)で6年連続、「Webサポート」で5年連続となります。これは、カスタマーセンターの丁寧かつ真摯な電話対応や、オフィシャルWebサイトの使いやすさが評価されました。

三井住友海上は、今後もお客さまに選ばれ信頼される保険会社をめざして、さらなる品質向上に努めていきます。

### 1. HD I 格付けベンチマークについて

HD Iの定める国際標準に基づいて、企業の問合せ窓口およびWebサポートを「三つ星」から「星なし」の4段階で格付けするものです。一般公募によって選ばれた消費者と認定された専門家が、顧客の立場から電話対応とオフィシャルWebサイトを評価します。

※詳細はHD I-JapanのWebサイトをご参照ください。

### 2. 当社の格付けと評価内容

#### (1) 当社の格付け

損害保険業界「問合せ窓口」(カスタマーセンター) : ★★★ 三つ星 (6年連続)

損害保険業界「Webサポート」 : ★★★ 三つ星 (5年連続)



#### (2) 評価内容

当社の評価ポイントは、以下のとおりです。

##### <損害保険業界「問合せ窓口」(カスタマーセンター)>

- ・丁寧で親切かつ話しやすい雰囲気印象がよい。お客さまに敬意も払われており、前向きな姿勢が感じられる。
- ・状況に合わせて、工夫した説明や機転の利いた対応が行われている。
- ・担当者がお客さまに寄り添い気持ちを受け止め、相談しやすい雰囲気温かみもある。

##### <損害保険業界「Webサポート」>

- ・シンプルで使いやすく、特約やサービス内容の詳細等も見つけやすい。
- ・保険内容が詳しくかつ分かりやすく掲載されているため、スムーズな理解につながる。
- ・代理店を検索しやすいため、安心感がある。

#### 【ご参考】

##### 1. HD Iについて

1989年に設立された世界に100支部をもつ、ITサポートサービスにおける世界最大の会員団体です。世界で初めてサポートサービスの国際認定資格制度を立ち上げ、会員数は現在50,000社にのびります。また、米国経済誌「フォーチュン」による世界企業上位の多数が加盟しています。

##### 2. HD I-Japanとは

HD Iと同じコンセプトで2001年に設立された団体です。HD Iの基準に基づく格付けベンチマーキングや国際認定プログラム、トレーニングコース等のサービスを提供しています。