

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

2022年11月4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:船曳 真一郎)は、HD I-Japan(運営会社:シンクサービス株式会社)が主催する2022年度格付けベンチマークの損害保険業界「問合せ窓口」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。三つ星獲得は、「問合せ窓口」で国内損保初の9年連続、「Webサポート」で8年連続となります。

これは、問合せ窓口の親切かつ丁寧な電話対応や、チャットボットなどのセルフサポート、オフィシャルWebサイトのお客さま視点でのコンテンツ提供が評価されたものです。

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 (<https://www.hdi-japan.com/default.asp>) 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」 : ★★★ 三つ星(9年連続)
損害保険業界「Webサポート」 : ★★★ 三つ星(8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」>

- ・どの担当者も進んで支援をする姿勢で、とても協力的に対応してくれる。
- ・丁寧かつ前向きな支援で気持ちのよいサポートを受けることができた。
- ・円滑な接し方は親しみやすいスタイルなので、単なる質問から相談になっても快く接し案内や説明を進めてくれる。
- ・顧客の期待を超える支援姿勢である。

<損害保険業界「Webサポート」>

- ・必要な情報を視覚的に捉えることができる。
- ・スマートフォンでも見やすく使いやすい作りで情報にたどり着きやすい。
- ・自動車保険について補償面だけでなく先端技術も取り込まれており関心度が増す。
- ・センターとの連携もよく、上手にWebページを活用した対応ができているので安心できる。

【ご参考】

1. HD Iについて

1989年に米国で設立され、ITサポートサービスにおける世界最大の会員団体で、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ました。会員数は50,000を超え、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について

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。

以上