

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

2020年11月5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2020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。なお、三つ星獲得は、「問合せ窓口」で7年連続、「Webサポート」で6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、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(7年連続)  
損害保険業界「Webサポート」 : ★★★★★ 三つ星(6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」>

- ・どの担当者も顧客に協力的で商品やサービスに自信を持ち紹介してくれる。
- ・電話以外のチャネルも用意され一カ所で解決まで導いてくれる。
- ・チャット対応でも礼儀正しさが感じられる。
- ・親切丁寧にサポートし、気持ちのよい対応でテンポよく進めてくれる。

##### <損害保険業界「Webサポート」>

- ・顧客の活用シーンごとにコンテンツや商品が整理されており、必要な情報にたどり着きやすい。
- ・構成が顧客視点で、自己解決しやすいようになっている。
- ・支援が欲しい場面ではチャットが画面に表示され、見積りではサービスごとにヘルプ情報が参照できる。

#### 【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、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。会員数は現在50,000社にのぼり、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。