

2015年9月9日

HD I 格付け調査「問合せ窓口」、「サポートポータル」部門で 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：柄澤 康喜）は、HD I-Japan（ヘルプデスク協会）が主催する2015年度公開格付け調査の損害保険業界「問合せ窓口（カスタマーセンター）」部門および「サポートポータル」部門において、最高評価の三つ星を獲得しました。

本格付けは、一般消費者と専門家が顧客の立場から企業の間合せ窓口やホームページを評価するもので、「三つ星」から「星なし」の4段階で構成されています。当社の三つ星獲得は、お客さまのニーズに合わせたカスタマーセンターの丁寧かつ柔軟な電話対応や、わかりやすいオフィシャルホームページ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目指して、さらなる品質向上に努めていきます。

1. 「HD I 問合せ窓口格付け」について

HD I（ヘルプデスク協会）の定める国際標準に基づいて、企業の間合せ窓口を「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ホームページを評価します。

※詳細はHD I-Japanのホームページをご参照ください。

http://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_150908.asp

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）」部門：★★★ 三つ星

損害保険業界「サポートポータル」部門：★★★ 三つ星

(2) 評価内容

HD Iによる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）」部門>

■しっかりと顧客の話を聞く「ONE to ONE」の対応である。

■どんな質問にもポジティブな回答が返ってくる素晴らしい対応である。

<損害保険業界「サポートポータル」部門>

■Webサイトは分かりやすく、イメージキャラクターとも合っている。

■コンテンツが非常に充実しており、短時間で疑問点を解決することができる。

(ご参考)

1. HD I（ヘルプデスク協会）について

HD Iは、1989年に設立された世界に100の支部をもつ、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、アメリカの経済誌「フォーチュン」による世界の企業ランキング上位500社のうち約90%が加盟しています。

2. HD I-Japanとは

日本のサポートサービス業界の要請に応じて、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の基準に基づいた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などのサービスを提供しています。