

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

2016年9月13日

HD I 格付け調査「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、HD I-Japan(ヘルプデスク協会)が主催する2016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)」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、当社の三つ星獲得は、「問合せ窓口」で3年連続、「Webサポート」で2年連続となります。

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問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。当社は、カスタマーセンターの丁寧かつ親身な電話対応や、わかりやすいオフィシャルホームページが評価され、三つ星を獲得しました。

三井住友海上では、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、企業の問合せ窓口を「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。

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(3年連続)

損害保険業界「Webサポート」: ★★★ 三つ星(2年連続)



(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)」>

- どの担当者も前向きで、親身に対応してくれるので非常に印象が良い。
- 明るく誠実さが感じられ、安心して相談できる。
- 質問をしながら速やかに状況を把握し、歩調を合わせたスムーズな対応ができています。

<損害保険業界「Webサポート」>

- スマートフォンからも見やすく、必要な情報やコンテンツが揃っているため、確認しやすい。
- 商品の補償内容やオプションが理解しやすい。
- 個人情報の取り扱いや契約の流れも理解でき、安心感がある。

【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。