

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

2014年9月9日

「HDI問合せ窓口格付け」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、本日付けで、HDI-Japan（ヘルプデスク協会）が主催する2014年度「HDI問合せ窓口格付け」の損害保険業界「問合せ窓口（カスタマーセンター）」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問合せ窓口を評価するもので、「三つ星」～「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丁寧かつ柔軟な電話対応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. 「HDI問合せ窓口格付け」について

HDI（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～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HDI-Japanのホームページ

http://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_140909.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（カスタマーセンター）」部門：★★★ 三つ星

(2) 評価内容

HDIによる当社の評価ポイントは以下のとおりです。

- 顧客と素早く自然に関係構築し、真のニーズを引き出し積極的にサポートできている。
- 親しみがあり相談しやすい奥深さがあり、顧客に合わせた「One to One」の対応である。
- 顧客の関心を引き寄せるような対応である。

【ご参考】

1. HDI（ヘルプデスク協会）について

HDIは、1989年に設立された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。また、世界中に100の支部があります。

2. HDI-Japanとは

日本のサポートサービス業界の要請に応じて、HDIと同じコンセプトで2001年に設立された団体です。HDI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。

以上