

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

2017年8月9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（運営会社：シンクサービス株式会社）が主催する2017年度公開格付け調査の損害保険業界「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、当社の三つ星獲得は、「問合せ窓口」で4年連続、「Webサポート」で3年連続となり、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 格付けについて

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」：★★★ 三つ星（4年連続）

損害保険業界「Webサポート」：★★★ 三つ星（3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」>

- 顧客の立場にたって、親身で協力的な対応を行っている。
- 担当者が穏やかで親切・丁寧な対応のため、些細なことでも相談しやすく、頼りがいがある。

<損害保険業界「Webサポート」>

- Webメニューが整理されており、迷うことなく目的の情報にたどり着くことができる。
- 内容もわかりやすくWebによる解決に役立っている。

【ご参考】

1. HD I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、会員数は現在50,000社を超えます。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たほか、アメリカ経済誌「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

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