

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

2018年8月10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『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2018年度格付けベンチマークの損害保険業界「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、三つ星獲得は、「問合せ窓口」(カスタマーセンター)で5年連続、「Webサポート」で4年連続となります。当社は、カスタマーセンターの丁寧かつ真摯な電話対応や、オフィシャルホームページの使いやすさが評価されました。

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 (5年連続)  
損害保険業界「Webサポート」 : ★★★ 三つ星 (4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)＞

- ・非常に前向きな姿勢で支援してくれるほか、礼儀正しく反応もよい。
- ・顧客に確認をとりながら非常に丁寧な案内ができており、質問に真摯に向き合っている。

＜損害保険業界「Webサポート」＞

- ・情報が整理されており、迷わずに見つけることができる。
- ・各種コンテンツが十分に用意されており、専門用語を用いた記載内容でも自己解決ができる。

#### 【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社にのぼります。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

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。