

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

2021年9月9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：船曳 真一郎）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2021年度格付けベンチマークの損害保険業界「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、三つ星獲得は、「問合せ窓口」で8年連続、「Webサポート」で7年連続となります。

これは、問合せ窓口の親切かつ丁寧な電話対応や、チャットボットなどのセルフサポート、オフィシャルWebサイトのお客さま視点でのコンテンツ提供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、企業の問合せ窓口およびWebサポートを「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Webサイトを評価します。

※詳細はHD I-JapanのWebサイト (<https://www.hdi-japan.com/default.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」 : ★★★★★ 三つ星（8年連続）
 損害保険業界「Webサポート」 : ★★★★★ 三つ星（7年連続）



(2) 評価内容

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」>

- ・丁寧で礼儀正しい対応で気持ちがよい。
- ・話しやすいように配慮してくれるので、会話も弾み相談がしやすく親近感が沸く。
- ・担当者は親身になり、話をよく聞いて顧客と一緒に疑問を解決してくれる。
- ・顧客に向き合い、期待以上の支援があり満足度が高い。

<損害保険業界「Webサポート」>

- ・分かりやすく分類されたページ構成で視覚的に探しやすい、自己解決する情報を容易に得ることができる。
- ・スマートフォンでも見やすく利用しやすい。FAQはカテゴリ化され内容も充実しており、使い勝手がよい。
- ・コールセンターと連携して一貫したサービスが提供できており、情報の連携が図れている。

【ご参考】

1. HD Iについて

1989年に米国で設立され、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、米国経済誌「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

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。