

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

2023年11月6日

HD I 格付けベンチマークの「問合せ窓口」で 10年連続となる最高評価「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：船曳 真一郎）は、11月にHD I-Japan（運営会社：シンクサービス株式会社）が主催する2023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。三つ星獲得は、「問合せ窓口」で10年連続、「Webサポート」で9年連続となります。また、「問合せ窓口」の「10年連続三つ星獲得」は、国内損害保険会社で初めてです。

当社は、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、企業のお問合せ窓口および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、お客さま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（10年連続）
損害保険業界「Webサポート」 : ★★★ 三つ星（9年連続）

<問合せ窓口三つ星マーク>



<Webサポート三つ星マーク>



(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」>

- ・進んで対応しようとする前向きな姿勢やお客さまに歩み寄り関係を築こうとする姿勢が強く伝わる。
- ・知識豊富で的確に分かりやすく回答する伝え方に長けている。
- ・お客さまに合わせ柔軟な案内をしている。共感を示す声かけなど、サポートを通じ担当者の自信と人柄が垣間見える。

<損害保険業界「Webサポート」>

- ・カテゴリが分かりやすく表示されており、直感的にトップページから探しているサービスまでたどり着ける。
- ・セルフヘルプが充実しており、チャットボットでは選択肢を選ぶことで知りたい情報を得られる。
- ・各ページの文章が簡潔で読みやすいので内容を理解しやすく、検討に必要な情報を得られる。

以上