

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

2024年9月5日

HD I 格付けベンチマークの「問合せ窓口」で 11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、本日、HD I-Japan（運営会社：シンクサービス株式会社）が主催する2024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11年連続（国内損害保険会社初）、「Webサポート」で10年連続となります。

当社は、今後も「お客さまに最も頼られる保険会社」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-JapanWeb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（11年連続）
損害保険業界「Webサポート」 : ★★★ 三つ星（10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) 当社の評価ポイント

「問合せ窓口」	<ul style="list-style-type: none">・積極的にお客さまの疑問点を聞き出し、責任感をもって最後まで案内してくれる。・穏やかに明るく話しかけてくれるので、気軽に質問や相談をすることができる。
「Webサポート」	<ul style="list-style-type: none">・トップページからサポートページへのリンクが分かりやすく、お客さまが必要な情報に素早くたどりつける。・商品説明やFAQが充実しており、お客さまが保険加入を判断するために必要なセルフヘルプの選択肢（チャットや保険料シミュレーション、代理店検索など）も十分に揃っている。

以上