

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

2025年11月13日

HDI 格付けベンチマークの「問合せ窓口」部門で 12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、HDI-Japan（運営会社：シンクサービス株式会社）が主催する2025年度格付けベンチマークの「問合せ窓口」「Webサポート」各部門において、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」では国内損害保険会社で初となる12年連続、「Webサポート」では11年連続となります。

当社は、今後もお客さま本位の業務品質のさらなる向上に努め、「お客さまから最も選ばれる保険会社」を目指していきます。

1. HDI 格付けベンチマークについて

HDI※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サイトを評価します。

※1989年に米国で設立され、世界初の国際認定資格制度を確立したITサポートサービス分野で世界最大のメンバーシップ団体。HDI-Japanオフィシャルサイト (<https://www.hdi-japan.com/default.asp>)

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（12年連続）
損害保険業界「Webサポート」 : ★★★ 三つ星（11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	・ 安定感と安心感のある対応で、お客さまがどのようなことでも相談しやすい。 ・ 礼儀正しさや敬意が表れており、加入の検討を丁寧かつ前向きに支援している。 ・ 優しく温かい雰囲気ですぐに接し、お客さまの話に真摯に耳を傾けて対応している。
W e b サ ポ ー ト	・ 商品やサービスの特長が分かりやすく整理されており、知りたい情報をすぐに確認できる。 ・ 見積もり機能、チャットボット、年齢別保険例などのセルフサポート機能が充実している。 ・ さまざまな状況を想定した補償範囲の解説が分かりやすく、お客さま視点の情報が網羅されている。