

2026年9月3日

HD I 格付けベンチマークの「問合せ窓口」部門で 13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：海山 裕）は、本日、HD I - J a p a n（運営会社：シンクサービス株式会社）が主催する2026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13年連続、「Webサポート」では12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. 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。HD I - J a p a n Web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（13年連続）
損害保険業界「Webサポート」 : ★★★ 三つ星（12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	・ 問合せに対して、平易な用語で分かりやすく説明している。 ・ 言葉遣いが丁寧ではっきりと聞き取りやすく、前向きな姿勢でサポートしている。 ・ 問合せの背景まで丁寧にヒアリングし、お客さまに寄り添い、対応している。
W e b サ ポ ー ト	・ 商品ごとにカテゴライズされていて、知りたい情報が見つけやすい。 ・ 「よくあるご質問」は常時表示されているので、視認性やアクセス性が高い。 ・ ガイドやコラムなどのコンテンツが豊富で分かりやすい。 ・ 特に、「はじめての自動車保険」※は商品の特徴やポイントが整理されている。 ※ 当社オフィシャルサイト (https://www.ms-ins.com/personal/car/hajimete/)

以 上