

News Release

2024年9月11日
チューリッヒ保険会社

HDI 格付けベンチマーク 2 部門で最高評価の三つ星を獲得 「問合せ窓口」は 3 年連続 12 回目、「Web サポート」は 5 年連続 11 回目の受賞

チューリッヒ保険会社(東京都中野区、日本における代表者および最高経営責任者:西浦 正親)は、HDI-Japan(運営会社:シンクサービス株式会社、神奈川県川崎市、代表取締役:山下 辰巳)が発表した、HDI 格付けベンチマーク 2024 年損害保険業界「問合せ窓口」、「Web サポート」の 2 部門において、最高評価の三つ星を獲得しました。「問合せ窓口」部門では 3 年連続 12 回目、「Web サポート」部門では 5 年連続 11 回目の三つ星獲得となります。

HDI 格付けベンチマーク「問合せ窓口」部門は、認定された専門審査員と公募による一般消費者からなる審査員が対象企業のコンタクトセンターに問い合わせをして、その対応のクオリティとパフォーマンスを、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿ってお客さまの立場から評価するものです。「Web サポート」部門も同様に審査員が対象企業の Web サイトのサポート性を評価します。

当社への評価

【問合せ窓口】★★★★

- 担当者は顧客の問合せに対して積極的で親身になった支援サービスを提供できている。
- 情報提供もスムーズでこちらの得たい内容については速やかに提供してくれる。
- きちんとメリットやデメリットを伝えてくれる。傾聴姿勢の高さから顧客の抱えている不安や心配なところまで掘り下げてくれる支援はプロらしい。

【Web サポート】★★★★

- Web ページは整理された内容とイラストや動画を活用した内容説明で理解しやすく自己解決をする上で情報を活用できる。
- 「よくあるご質問」「問い合わせ」ボタンが固定されているので迷うことなく見つけられる。
- 「ご検討中の方」項目内では検討時のシーンを想定した内容でまとめられているので、イメージしやすく安心できる。



当社は、お客さまとのあらゆる接点において、お客さまの期待を超えるカスタマー・エクスペリエンス(顧客体験)を提供するため、サービスの向上に取り組んでいます。今後も「ケア」の精神と「イノベーション」の発想に基づき、お客さまにとってより価値のある魅力的な商品やサービスの提供に努めてまいります。