

# News Release

2025年2月26日  
チューリッヒ保険会社

## HDI-Japan が認定する「対応記録/クオリティ格付け」で 事故初動対応部門が 4 年連続最高評価の三つ星を獲得

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)が実施した2024年「対応記録/クオリティ格付け」において、事故初動対応部門が4年連続で最高評価の三つ星を獲得しました。

HDI-Japan の「対応記録/クオリティ格付け」は、顧客対応の記録を格付け経験豊富な HDI 格付け専門審査員が顧客視点で確認し、HDI 公開格付けとまったく同じ基準でクオリティの5項目のみ評価します。



### 当社「事故初動部門」への評価

項目名	コメント
クオリティ概要	顧客一人一人の状況に合わせ、柔軟にサポート提供しておりプロらしい。手際よく進め、説明はわかりやすく丁寧に情報提供しているので安心につながっている。顧客を気遣う優しく親切な対応で、感情の受け止めもあり信頼関係が自然と構築できている。どの担当者も顧客視点で前向きな姿勢で対応している。
サービス体制	礼儀正しく敬意があり、迅速かつ積極的に情報収集に努めている。顧客の安全を優先し、常に前向きな姿勢でサポートしている。
コミュニケーション	顧客が落ち着いて話ができるよう、丁寧に親身に接している。顧客との良好な関係構築を重視している。一方で形式的な対応もみられる。
対応スキル	分かりやすい質問のしかたで、説明を顧客がイメージしやすいよう工夫している。プロらしい落ち着きのある対応で、信頼感を醸成している。
プロセス/対応処理手順	顧客の状況を考慮しながら、確認や情報提供にとどまらず、心配な点も含めて受け止めて進めている。一緒になって対応している。
困難な対応	顧客の感情を察知し、気遣いや配慮をしながらスピーディに対応している。どの担当者も真摯に向き合っているのが頼りにされている。

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。