News Release

2026 年 11 月 25 日
チューリッヒ保険会社

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 5 年連続 14 回目、「Web サポート」は 7 年連続 13 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 2026 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 5 年連続 14 回目、「Web サポート」部門では 7 年連続 13 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】★★★
- オープニングから前向きさが充分に表れている。
- 礼儀正しく親切で、検討していることへの敬意もあり、顧客は安心して相談できる。
- また説明も非常に分かりやすく、顧客の状況に合わせて工夫しながら伝えており、プロらしい自信に満ちた対応で信頼を得られている。

【Web サポート】★★★
- 見積りや申込み、よくある質問など目的に応じた情報をスムーズに確認できる。
- 見積り機能も使いやすく、その場で疑問を解消しながら進めることができ、また保存機能もあり便利である。
- 補償内容について基本補償とオプションの区別が一目で分かり、それぞれ事例を交えた説明もあるので疑問を解消しやすい。





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。