

2026 年 8 月 19 日
SOMPO ひまわり 生命保険株式会社

HDI 格付けベンチマークで最高評価『三つ星』を 3 年連続でダブル受賞 ～「Web サポート」部門および「問合せ窓口」部門～

SOMPO ひまわり 生命保険株式会社（代表取締役社長：久米 康樹、以下「当社」）は、HDI-Japan（運営会社：リンクサービス株式会社、代表取締役 CEO：山下 辰巳）が主催する 2026 年「HDI 格付けベンチマーク」（生命保険業界）の「Web サポート」および「問合せ窓口」部門で、最高評価である『三つ星』を獲得し、3 年連続のダブル受賞という快挙を達成しました。

1. 当社に対する評価分析コメント

<Web サポート>

豊富な情報が分かりやすいキーワードでカテゴリ分けされており、表示項目に沿って操作することで目的の情報に迷わずたどり着ける。「よくある質問」が固定表示され、キーワード検索や言葉のヒントからも手間なく必要な情報を探せるなど、利便性が高い。

<問合せ窓口>

問合せの背景や現在加入中の保険について丁寧かつ的確に確認し、求める情報を素早く正確に提供している。自然な会話を重ねながらニーズを捉え回答しているので、説得力があり高い納得感も得られる。顧客にとって有益な選択肢を広げようと前向きかつ主体的な姿勢で対応している。

出典：HDI-Japan 生命保険業界 企業毎分析結果 https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202606_k.asp

2. HDI 格付けベンチマークについて (<https://www.hdi-japan.com/>)

HDI 格付けベンチマークでは、一般消費者からボランティアの審査員を募り、完全に顧客の視点から各企業の Web サポート及び問合せ窓口のパフォーマンスとクオリティを評価し、それを格付けとして公開しています。Web サポート格付けは、Web サイトのサポート性を調査するもので、5 つの評価項目について評価します。審査員へはテーマを指定し、顧客視点で評価します。問合せ窓口格付けは、クオリティ、パフォーマンスそれぞれ 5 項目ずつの評価項目について評価します。電話対応のほか、チャットサポート、E メールサポート、マルチチャネルサポートについても、同じ基準で調査することが可能で審査員へテーマを指定し、問合せを行います。問合せ内容は審査員一人一人が考え、実際に問合せをします。質問内容や架電回数は指定せず、顧客視点に重きを置き調査を行います。

3. 今後の展開

今後も当社は、お客さまの健康を応援する「ウェルビーイング応援企業」として、お客さまの豊かな人生や夢の実現をサポートし、お客さまからのご意見・ご要望等の「お客さまの声」を真摯に受け止め、事業活動の品質向上に活かしてまいります。

以上