

News Release

2023年11月20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 2 年連続 11 回目、「Web サポート」は 4 年連続 10 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 2023 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 2 年連続 11 回目、「Web サポート」部門では 4 年連続 10 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】★★★

- どの担当者も顧客に合わせととも協力的な姿勢で支援を進めてくれる。
- 担当者の柔軟性が高く、顧客のペースで支援してくれるので、変に焦ることなくサポートを受けられるところがよかった。
- 常に顧客を意識した接し方は心地よく、会話しやすい雰囲気を作ってくれるのでとても話しやすい。

【Web サポート】★★★

- Web ページは利用者視点で構成され、知りたい内容や必要な項目は常に目に留まり迷うことなく情報を得ることができる。
- 商品価格/補償内容/サポート面どれをとっても満足できる内容で、イラストによる視覚的な分かりやすさに加えシミュレーションにより容易に比較検討ができるところがよい。



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「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。