

「HDI 問合せ窓口格付け調査結果」損害保険会社部門において
最高ランクである『三ツ星』を獲得

損保ジャパン日本興亜グループの旧株式会社損害保険ジャパン（以下、「損保ジャパン」）および旧日本興亜損害保険株式会社（以下、「日本興亜損保」）は、9月9日にHDI-Japan^{※1}（ヘルプデスク協会／運営会社：シンクサービス株式会社、社長：山下辰巳）が主催する「HDI 問合せ窓口格付け調査結果」^{※2}の損害保険会社部門において、最高ランクである『三ツ星』を獲得しました。

旧損保ジャパンは、「サポートポータル（オフィシャル・ホームページ）部門」で、「役に立つセルフヘルプが用意されており、知りたいことはWebで解決ができる。探したい情報は見つけやすく迷うことはない。」などお客さまニーズに合わせたWeb画面が高い評価を受け、同部門において損害保険会社として唯一、6年連続『三ツ星』を獲得することができました。

旧日本興亜損保は、「問合せ窓口（コールセンター）部門」で、「顧客に合わせて前向きで、親身かつ親切に対応してくれる。穏やかで温かみのある対応が感じられる。落ち着いて顧客に合わせてじっくり対応してくれるところが良い。明るく礼儀正しく積極的に対応してくれる」など、丁寧なお客さま対応が高い評価を受け、同部門において3年連続『三ツ星』を獲得することができました。



問合せ窓口格付け『三ツ星』



サポートポータル格付け『三ツ星』

※1：HDI-Japanとは、1989年に設立されたITサポートサービスにおいて世界最大の会員を擁する国際機関HDI（Help Desk Institute）の日本における団体です。現在、HDIは米経済誌フォーチュン・世界企業上位500社の90%を含む50,000社の会員を有し、世界中に100の支部を有しています。

※2：「HDI 問合せ窓口格付け」とは、一般消費者の審査員および専門の審査員が、顧客視点で各企業の「問合せ窓口」と「サポートポータル」のパフォーマンスおよびクオリティを評価するもので、「問合せ窓口部門」と「サポートポータル部門」のそれぞれの部門について『三ツ星』～『星なし』の4段階で格付けを行っています。

また、損保ジャパン日本興亜グループにおいては、セゾン自動車火災保険株式会社が「問合せ窓口部門」では初めて、「サポートポータル部門」では2年連続『三ツ星』を獲得しました。

損保ジャパン日本興亜グループは、今後もお客さま窓口の改善を続け、お客さまへ質の高いサービスを提供していきます。

<参考>

「HDI-Japan」のウェブサイト <http://www.hdi-japan.com/>

「HDI」の格付け調査結果 <http://www.hdi-japan.com/kakuzuke/result.asp>

以上