

2017年8月10日

**2017年「HDI格付けベンチマーク」(損害保険業界)
Webサポート部門において最高ランクである『三つ星』を獲得**

損害保険ジャパン日本興亜株式会社(社長:西澤 敬二、以下「損保ジャパン日本興亜」)は、HDI-Japan(運営会社:シンクサービス株式会社、代表取締役:山下 辰巳)が主催する2017年「HDI格付けベンチマーク」(損害保険業界)のWebサポート部門において、最高ランクである『三つ星』を獲得しました。

<ご参考>[HDI-Japan リリース](#)

1. 「HDI格付けベンチマーク」について

ITサポートサービスにおける世界最大の会員団体HDI(Help Desk Institute、設立1989年)の日本における団体であるHDI-Japanが行っている格付け調査です。一般消費者および専門審査員が、顧客視点で各企業の「Webサポート」と「問い合わせ窓口」のパフォーマンスおよびクオリティを評価するもので、それぞれの部門について『三つ星』から『星なし』の4段階で格付けを行っています。

2. Webサポート部門

公式ウェブサイトの使いやすさやコールセンターとの連携が評価され、『三つ星』を獲得しました。

<評価内容>

- ・情報がきちんと整理されており迷うことなく見つけやすい。
- ・選択肢が豊富で役に立つコンテンツが多い。
- ・情報を探す際に関連する質問が一覧になっており問題解決の役に立っている。
- ・センターの担当者がWebの内容を理解しておりセンターとの連携がとれている。

3. 今後について

損保ジャパン日本興亜は、最もお客さまに支持される損害保険会社を目指して、さらなる品質向上に努めていきます。



以上