

2010年12月6日

## HDl「サポートポータル」部門格付け 国内損害保険会社で唯一、2年連続三つ星を獲得

株式会社損害保険ジャパン（以下「損保ジャパン」、社長：櫻田謙悟）は、11月16日にサポートサービス業界の国際機関 Help Desk Institute（以下「HDl」※1）の日本における組織 HDl-Japan（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「HDl 問合せ窓口格付け調査結果」※2において、サポートポータル部門で最高ランクである『三つ星』を、コールセンター部門で『二つ星』をそれぞれ取得しました。

特にサポートポータルについては、「使いやすく整理されていて、顧客の立場に立った気遣いが見られる」などの点で高い評価を受け、同部門において損害保険会社として唯一、2年連続『三つ星』を獲得することができました。

※1： HDl 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団体で、公平性と公開性を重んじています。現在、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の会員を有し、世界中に100の支部を有しています。

※2： 「HDl 問合せ窓口格付け」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「サポートポータル（ホームページ上の照会窓口）」と問合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、「サポートポータル」「問合わせ窓口」のそれぞれについて、三つ星～星なしの4段階で格付けがされます。

また、生命保険会社部門においても、損保ジャパングループである損保ジャパンDIY生命が「サポートポータル格付け」「問合せ窓口格付け」の2部門で2年連続『三つ星』を取得しました。

損保ジャパングループは、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

- ・「Help Desk Institute (HDl)」のウェブサイト → <http://www.hdi-japan.com/>
- ・「Help Desk Institute (HDl)」の格付け調査結果 → <http://www.hdi-japan.com/kakuzuke/result.asp>