



2021年11月11日

## HDI 格付けベンチマーク「Web サポート」および「問合せ窓口」で 2年連続最高評価『三つ星』を獲得

SOMPOひまわり生命保険株式会社（社長：大場 康弘、以下「当社」）は、HDI-Japan（運営会社：シ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2021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、2020年に引き続き、2年連続最高評価である『三つ星』を獲得しました。



### 1. 評価の内容

当社の主な評価ポイントは以下のとおりです。

<Web サポート> –ホームページ–

- ・Web サイトはシンプルでわかりやすく、コンテンツは見つけやすく、シミュレーションも使いやすい。
- ・センター連携はととても良く、顧客のニーズに合わせて Web を利用しながら説明してくれる。
- ・具体的な内容や事例などが非常にわかりやすく、顧客の声に寄り添った姿勢が好印象で、魅力的に感じられた。

<問合せ窓口> –コールセンター–

- ・顧客の話をしっかり聞いて、前向きに顧客のニーズに応えながら、明るく対応を進めることができる。
- ・顧客の状況や期待への共感もあり、できること、できないことをわかりやすく説明できている。
- ・顧客との意思疎通を合わせるのがうまく、調査中も適切に声掛けし顧客に不安を感じさせない。

### 2. 「HDI 格付けベンチマーク」について

Web サポートの有効性と企業の間合せ窓口のサポート内容について、HDI 国際サポート標準に基づいて顧客視点で三つ星～星なしの4段階で格付けする年間企画で、1年に12業界調査しています。

調査業界の選出は、格付け実行委員会により毎年見直され設定されています。公開格付けの審査員は、一般消費者のボランティアによる一般審査員と、HDIの国際認定資格を有する専門審査員です。一般審査員はHDIのWeb ページより誰でも申込みことができます(適性審査有)。

審査にあたっては、コール数制限や調査スクリプトではなく、真の顧客視点のサポート品質を評価するため、各審査員が自らの質問について調べたいだけ調べる形態です。

### 3. 今後の展開

今後も当社は、お客さまを健康にする「健康応援企業」として、お客さまが健康になるための「毎日」に寄り添い、お客さまのニーズに応じたサービス提供を行ってまいります。

以上