

2011年11月17日
株式会社損害保険ジャパン

HDI-Japan「サポートポータル部門」格付け 国内損害保険会社で唯一、3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 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、「サポートポータル（オフィシャル・ホームページ）部門」で最高ランクである『三つ星』を、「問合せ窓口（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、「全体に構成が整っており顧客意見などを積極的に取り入れてきた姿勢が強く現れている。」などの高い評価を受け、同部門において損害保険会社として唯一、3年連続『三つ星』を獲得することができました。

※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 Help Desk Institute (HDI) 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「サポートポータル」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、「サポートポータル部門」と「問合せ窓口部門」のそれぞれの部門について三つ星～星なしの4段階で格付けを行っています。

また、生命保険会社部門においても、損保ジャパンのグループ会社である損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社が「サポートポータル部門」と「問合せ窓口部門」の2部門で3年連続『三つ星』を獲得しました。

損保ジャパングループでは、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 (HDI)」のウェブサイト → <http://www.hdi-japan.com/>
- ・「Help Desk Institute (HDI)」の格付け調査結果 → <http://www.hdi-japan.com/kakuzuke/result.asp>