

2024年11月22日
SOMPOひまわり生命保険株式会社

HDI 格付けベンチマークで最高評価『三つ星』をダブル獲得 ～「Webサポート」部門および「問合せ窓口」部門～

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2024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、最高評価である『三つ星』を獲得し、2022年以來の快挙となりました。



1. 当社に対する評価分析コメント

<Webサポート>

サイトは親しみやすいデザインに加え、利用者視点で整理されたメニューやシミュレーション、契約の流れなど充実したコンテンツにより必要な情報を見つけやすい。また各保険商品の保障内容が一目で理解できるよう明示されているので商品そのものを理解しやすい。

<問合せ窓口>

要点の整理も簡潔で分かりやすいので知識の豊富さとコミュニケーションスキルの高さがうかがえる。また1聞いたら10教えてくれるかのような積極性、ネガティブな情報を伝える際も配慮を感じる言葉遣いがあるなど顧客への寄り添いがどの担当者にも感じられる。

出典：HDI-Japan 生命保険業界 企業毎分析結果 https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202410_k.asp

2. HDI 格付けベンチマークについて (<https://www.hdi-japan.com/>)

HDI 格付けベンチマークでは、一般消費者からボランティアの審査員を募り、完全に顧客の視点から各企業のWebサポート及び問合せ窓口のパフォーマンスとクオリティを評価し、それを格付けとして公開しています。Webサポート格付けは、Webサイトのサポート性を調査するもので、5つの評価項目について評価します。審査員へはテーマを指定し、顧客視点で評価します。問合せ窓口格付けは、クオリティ、パフォーマンスそれぞれ5項目ずつの評価項目について評価します。電話対応のほか、チャットサポート、Eメールサポート、マルチチャネルサポートについても、同じ基準で調査することが可能で審査員へテーマを指定し、問合せを行います。問合せ内容は審査員一人一人が考え、実際に問合せをします。質問内容や架電回数は指定せず、顧客視点に重きを置き調査を行います。

3. 今後の展開

今後も当社は、お客さまの健康を応援する「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、お客さまからのご意見・ご要望等の「お客さまの声」を真摯に受け止め、事業活動の品質向上に活かしてまいります。

以上