

2025年7月31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：久米 康樹、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2025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、2年連続で両部門におけるダブル受賞という快挙を達成しました。



1. 当社に対する評価分析コメント

<Web サポート>

直感的に分かりやすいデザインで、必要な情報にすぐアクセスできる。「よくある質問」やシミュレーション機能は操作しやすく非常に便利である。健康維持に関する情報提供や、保険相談の環境も充実しており、安心感をもって利用できる。

<問合せ窓口>

質問を常に前向きな姿勢で受け入れて、顧客の要望に柔軟に答えている。保険を検討している理由や目的にも丁寧に耳を傾けてくれるので、安心感がある。顧客一人一人に合わせた提案からは誠実さの伝わり、信頼して相談できるサポートである。

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/202505_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