



2022年9月16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 3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2022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、3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

- ・カテゴリ分けやシミュレーションなどから自分に合った商品にたどり着くことができ、見つけやすく使いやすい。
- ・商品説明ページでは、保険金の知識がなくても分かりやすい言葉で書かれており、文章だけでなく動画やグラフ、図などもあり視覚的に大変理解しやすい。

＜問合せ窓口＞ – コールセンター

- ・どの担当者からも歓迎感が伝わり、親切で明るい印象である。こちらの話を丁寧に聞いてくれるだけでなく、質問もしてくれるのでこちらも色々と話したくなる。
- ・質問には素早く回答し、積極的かつ心のこもった対応はとても好印象で、実際に申込みを検討してみたいと思える。

### 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問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などはなく、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