

## News Release

2020年11月25日  
チューリッヒ保険会社

### HDI 格付けベンチマーク 2 部門で最高評価の三つ星を獲得 「問合せ窓口」では 6 年連続 10 回目の受賞

チューリッヒ保険会社（東京都中野区、日本における代表者および最高経営責任者：西浦 正親）は、HDI-Japan（運営会社：シンクサービス株式会社、神奈川県川崎市、代表取締役：山下 辰巳）が発表した、HDI 格付けベンチマーク 2020 年損害保険業界「問合せ窓口」、「Web サポート」の 2 部門において、最高評価の三つ星を獲得しました。「問合せ窓口」部門では 6 年連続 10 回目の三つ星獲得となります。

HDI 格付けベンチマーク「問合せ窓口」部門は、認定された専門審査員と公募による一般消費者からなる審査員が対象企業のコンタクトセンターに問い合わせをして、その対応のクオリティとパフォーマンスを、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿ってお客さまの立場から評価するものです。

「Web サポート」部門も同様に審査員が対象企業の Web サイトのサポート性を評価します。

#### 当社への評価

##### 「問合せ窓口」

- ◆ どの担当者も顧客に合わせた素早いサポートを提供できている。
- ◆ 丁寧で話しやすいフレンドリーな対応のため、顧客が安心して相談できる。
- ◆ 業務知識が豊富で、顧客の置かれている状況から意図をくみ取り、代替案を提供するなど柔軟な対応ができていた。

##### 「Web サポート」

- ◆ 見やすく知りたいことは速やかに確認できる。
- ◆ FAQ や見積りなど一通りのツールがそろっており自己解決できる。
- ◆ 補償内容も分かりやすくどのようなサービスが受けられるかイメージしやすい。
- ◆ Web とセンターとの連携はよく、スムーズに誘導できている。



当社は、「お客さま中心主義」を掲げ、お客さまとのあらゆる接点において、お客さまの期待を超えるカスタマー・エクスペリエンス(顧客体験)を提供するため、サービスの向上に取り組んでいます。今後も「ケア」の精神と「イノベーション」の発想に基づき、お客さまにとってより価値のある魅力的な商品やサービスの提供に努めてまいります。

#### 【チューリッヒ・インシュアランス・グループについて】

チューリッヒ・インシュアランス・グループは、グローバル市場および各国市場において幅広い商品ラインアップを揃える世界有数の保険グループです。スイスのチューリッヒ市を本拠に1872年に設立され、およそ55,000人の従業員を有し、世界215以上の国と地域で、個人、そして中小企業から大企業までのあらゆる規模の法人およびグローバル企業のお客さまに、損害保険および生命保険の商品・サービスを幅広く提供しています。持ち株会社であるチューリッヒ・インシュアランス・グループ社(銘柄コード: ZURN)はスイス証券取引所に上場しており、米国においては、米国預託証券プログラム(銘柄コード: ZURVY)のレベル1に分類され、OTCQXにて店頭取引されています。チューリッヒグループに関する詳しい情報は [www.zurich.com](http://www.zurich.com) をご覧ください。

#### チューリッヒ保険会社 概要

社 名: チューリッヒ保険会社

代 表 者: 日本における代表者および最高経営責任者 西浦 正親

本社所在地: 〒164-0003 東京都中野区東中野 3-14-20

事 業 内 容: 損害保険業