

## News Release

2022年3月30日  
チューリッヒ保険会社

### HDI-Japan が認定する「対応記録/クオリティ格付け」で 事故初動対応部門が最高評価の三つ星を獲得

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)が実施した 2021年「対応記録/クオリティ格付け」において、事故初動対応部門が最高評価の三つ星を獲得しました。

HDI-Japan の「対応記録/クオリティ格付け」は、顧客対応の記録を格付け経験豊富な HDI 格付け専門審査員が顧客視点で確認し、HDI 公開格付けとまったく同じ基準でクオリティの 5 項目のみ評価します。

#### 当社「事故初動部門」への評価

- 礼儀正しく丁寧に話しており、交通事故により不安に感じている顧客の不安を和らげながら、協力的な姿勢でサポートしている。
- 通話の冒頭でケガの有無の確認をするなど、顧客や同乗者の体を気遣っており、顧客に敬意を払い寄り添いの姿勢を見せながらサポートを行っている。
- 顧客の状況を的確に捉えながら、顧客の理解のペースに合わせて分かりやすく説明するプロらしい対応である。



当社は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(以下、「チューリッヒ」)は、210 以上の国や地域で 5,500 万以上の個人および法人のお客さまに対し、幅広い商品・サービスを提供する世界有数の保険グループです。チューリッヒは、150 年前の設立以来、保険業界に変革をもたらし続けています。近年は、従来の保険サービスの提供に加え、人々の健康促進や気候変動による影響への対応力を高めるといった予防を目的としたサービスの提供も行っています。



チューリッヒは、「明るい未来を共に創造する」というパーパスを掲げ、世界で最も社会的責任と影響力のある企業の一つとなることを目指しています。チューリッヒは、2050年までに温室効果ガスのネットゼロの実現を目指しており、S&Pグローバル・コーポレート・サステナビリティ・アセスメントでも、世界で最もサステナブルな保険会社の一つと評価されています。また2020年には、ブラジルの森林再生と生物多様性の回復を支援する「チューリッヒ・フォレスト・プロジェクト」を立ちあげました。

チューリッヒ・インシュアランス・グループはスイスのチューリッヒ市に本拠を置き、約56,000人の従業員を有しています。チューリッヒ・インシュアランス・グループ・リミテッド(銘柄コード:ZURN)はスイス証券取引所に上場しており、米国預託証券プログラム(銘柄コード:ZURVY)のレベルIに分類され、OTCQXにて店頭取引されています。当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。

#### 【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

東京本社所在地: 〒164-0003 東京都中野区東中野 3-14-20

その他の事業拠点: 大阪、長崎、札幌、富山、調布

事 業 内 容: 損害保険業