

News Release

2019年8月29日
チューリッヒ保険会社

HDI 格付ベンチマーク「問合せ窓口」で 5年連続9回目の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)が発表した、HDI格付けベンチマーク2019年度損害保険業界「問合せ窓口」の部門において、前年に引き続き最高評価の三つ星を獲得しました。同部門で5年連続9回目の三つ星獲得となり、8月27日には当社本社オフィスで三つ星認定証授与式が挙行されました。

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電話をして、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。

当社「問合せ窓口」への評価

- ◆ すべてのサービス時間帯ですぐにつながり、待たされることはなかった。
- ◆ 一度に多くの質問や相談を投げかけたが、要点が整理され短時間で回答を得られた。
- ◆ 業務知識が豊富で、顧客の質問に答えるだけでなく、その置かれている状況から意図をくみ取ってくれる。



三つ星認定証授与式にて。
山下辰巳代表取締役(左)、西浦正親CEO(右)



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 54,000 人の従業員を有し、世界 210 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様に、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 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
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