

News Release

2022年11月21日
チューリッヒ保険会社

HDI 格付ベンチマーク 2 部門で最高評価の三つ星を獲得 「問合せ窓口」は 11 回目、「Web サポート」は 3 年連続 9 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 2022 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 11 回目、「Web サポート」部門では 3 年連続 9 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】★★★

- 穏やかな口調でこちらに話しかけ、顧客の潜在ニーズも積極的に引き出してくれる。
- こちらがあいまいな表現で聞いても、しっかりと適切な特約に導いてくれる。
- 他社の補償内容についての知識も豊富なので、自分が現在加入している会社の補償内容との違いをしっかりと分かりやすく説明してくれる。

【Web サポート】★★★

- サポートページへのリンクは画面上部に掲載され、電話での相談窓口も見つけやすい。
- 加入する際の判断に必要な補償内容や特徴は分かりやすい。
- センターの担当者は電話も有人チャットも業務知識が豊富で、こちらの質問に Web サイトの掲載箇所を教えながら補足説明をしてくれる。





「HDI アカデミー2022/KCS アカデミー2022」での損保業界格付けベンチマーク速報発表の様子

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/ 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

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