

## News Release

2023年3月16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 2 年連続で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 2022 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 2 年連続で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

項目名	コメント
クオリティ概要	事故の責任割合の話など顧客の見解を尊重し、希望をしっかり引き出してサポートしている。保険のプロとしてのスキルが高く、顧客の側に立ってよく認識を合わせて支援を進めている。顧客は十分な情報提供や支援を受けることができおり、役に立っている。
サービス体制	顧客の状況に応じ、落ち着いて素早く対応し、臨機応変で協力的である。常に顧客の健康を気遣う姿勢がみられる。
コミュニケーション	どの担当者も顧客の気持ちにしっかり寄り添っている。顧客の疑問点を引き出すために上手く問いかけをしながら進めている。
対応スキル	落ち着いた話し方で、顧客が理解しやすいよう具体的な説明をしている。十分な情報提供があり、顧客の助けになっている。
プロセス / 対応処理手順	テンポよく会話をリードし顧客と一体となって支援を進めている。今後の段取りを説明するなど顧客の不安を払しょくしているところがよい。
困難な対応	事故に遭遇した顧客をよく気遣い、健康面を心配し、特に過失割合の話では顧客の見解をよく受け止めて対応している。



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。