



## HDI公開格付け調査「Webサポート」格付けで 最高評価の「三つ星」獲得

2017年8月9日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社(社長:金杉恭三)は、2017年8月8日にHDI-Japan<sup>※1</sup>(運営会社:シンクサービス株式会社)が主催する公開格付け調査「Webサポート」格付け<sup>※2</sup>において、最高評価の「三つ星」を獲得しました。

公式ホームページのわかりやすさや使いやすさ、またカスタマーセンターとの連携などを評価いただいたものです。当社では公式ホームページやカスタマーセンター等のお客さまとの接点における品質向上に取り組んでおり、今後も一層の強化を図ってまいります。

### 1. 当社の格付け

「Webサポート」格付け 三つ星(★★★)

### 2. 評価内容

評価項目とHDI社における評価のポイントは以下の通りです。

詳細は HDI-Japan プレスリリースをご参照ください。

[https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press\\_release\\_170808.html](https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_170808.html)

評価項目	①見つけやすく使いやすい ③役立度/解決度 ⑤安心して利用できる	②複数のセルフヘルプ選択肢 ④センターとの連携度
評価分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険の用語説明がトップページから見やすく工夫されている。</li> <li>・必要な情報はすぐに見つけられ、使いやすく迷うことはない。</li> <li>・代理店検索、試算、FAQなど解決するための必要な選択肢はそろっている。</li> <li>・センターとWebの連携もよく、自然にWebを活用し誘導できている点もよい。</li> </ul>	

※1HDIについて

HDIは1989年に米国に設立された、ITサポートサービスにおける世界最大の会員を擁する団体で、中立性・公平性・公開性を重んじています。現在、米経済誌フォーチュン・世界企業の上位多数が加盟し、世界に100の支部/地区会があります。

HDI-Japanについて

日本のサポートサービス業界の要請に応じて、HDIと同じコンセプトで2001年に設立されました。国内のサポートサービス業界にサポートスタッフとサポートセンター向けの国際認定プログラム、および関連トレーニングコースなどのサービスを提供しています。

※2HDI公開格付け調査「Webサポート」格付け

Webサポートの有効性について、HDI国際サポート標準に基づいて顧客視点で三つ星～星なしの4段階で格付けします。公開格付けの審査員は一般消費者のボランティアによる一般審査員と、HDIの国際認定資格を有する専門審査員です。一般審査員はHDIのWebページより誰でも申込みことができます(適性審査有)。詳細はHDI社ホームページをご参照ください。URL:<https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/3satrs.asp>

以上