

HDI 格付けベンチマークの損害保険業界「Web サポート」および「問合せ窓口」で 最高評価『三つ星』を3年連続で獲得

セゾン自動車火災保険株式会社（代表取締役社長：中川勝史、以下「当社」）は、HDI-Japan（運営会社：シンクサービス株式会社）が主催する、2024年格付けベンチマークの損害保険業界「Web サポート」および「問合せ窓口」において、最高評価の『三つ星』を獲得しました。

「Web サポート」および「問合せ窓口」の『三つ星』獲得は3年連続となります。

<HDI 格付けベンチマークについて>

HDI-Japan は、HDI の国際スタンダードを用いた評価項目に、それぞれ4点~1点をつけます。

各評価5項目の平均が3.5点以上で『三つ星』となります。

一般消費者からボランティアの審査員を募り、完全に顧客の視点から各企業の Web サポートおよび問合せ窓口のパフォーマンスとクオリティを評価し、それを格付けとして公開しています。

1. 当社の格付け

損害保険業界「Web サポート」 : ★★★ 三つ星

損害保険業界「問合せ窓口」 : ★★★ 三つ星



2. 評価内容

<Web サポート>

- トップページが分かりやすく整理されているので必要な情報に迷わずたどり着ける。
- 閲覧しながらチャットで問い合わせができる配置が便利で、必要な情報をスムーズに得ることができる。
- 簡単に見積りができるのが便利で気軽に利用できる。

<問合せ窓口>

- どの担当者も笑顔が感じられるトーンで対応してくれるので、気軽に相談できる親しみやすさがある。
- こちらの話をよく聞き、要望を的確にとらえ、豊富な知識をもとに理解度に合わせた説明をしてくれるので、分かりやすく納得度も高い。
- 顧客のペースを尊重しながら臨機応変に対応してくれる。

当社は、安心な暮らしを願うすべての「おとな」に心地よい距離感で「直接」「つながり」、難しいといわれる保険を、よりわかりやすく、より簡単にご提供することを目指しています。「いつもにそっともしもに安心」のスローガンのもと、お客さまの“日常”と“もしも”に寄り添い、パートナーのような存在になれるよう、今後も全社一丸となって取り組んでまいります。

※「お客さま本位の業務運営方針」および前年度の主な取組状況は、[ウェブサイト](#)で公表しています。

以上