

**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』を連続獲得**

セゾン自動車火災保険株式会社（代表取締役社長 梅本武文）は、HDI-Japan（運営会社：シンクサービス株式会社）が主催する、2019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。

三つ星獲得は「Webサポート」で7年連続、「問合せ窓口」で3年連続となります。

日頃よりご愛顧いただいているお客さまへ感謝申し上げますとともに、今後も必要なときに必要な形で最適なサポートをご提供できるよう、全社一丸となり取り組んでまいります。

1. 当社の格付け

損害保険業界「Webサポート」 : ★★★ 三つ星（7年連続）

損害保険業界「問合せ窓口」 : ★★★ 三つ星（3年連続）



2. 評価内容

当社の主な評価ポイントは、以下のとおりです。

<損害保険業界「Webサポート」>

- ・画面がすっきりと整理されており、探しやすく見つけやすい。
- ・自動車保険の詳細が画像などと併せて分かりやすく表示されており理解しやすい。
- ・文字サイズも変更しやすく、読みやすく、使いやすいWebページになっている。
- ・シミュレーションも感覚的に使うことができとてもよい。

<損害保険業界「問合せ窓口」>

- ・穏やかに顧客の話をよく聞いて、前向きに反応よく対応できている。
- ・明るくにこやかな担当者からは何でも相談できるような印象を受けた。
- ・顧客に合わせて分かりやすく話すことができ、またスムーズに対応を進めることができるので良い。

<HDI 格付けベンチマークについて>

HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般ユーザと専門家が顧客の立場から、各企業のオフィシャルWebサイトと電話対応について『三つ星』から『星なし』の4段階で格付けを行います。

セゾン自動車火災保険では、「お客さま本位の業務運営方針」を定め、「お客さま一人ひとりに納得感を持って選んでいただける保険会社」を目指しています。

今後も必要なときに必要な形で最適なサポートをご提供できるよう、全社一丸となり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。