

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』を獲得

セゾン自動車火災保険株式会社（代表取締役社長 佐藤 史朗）は、HDI-Japan（運営会社：シンクサービス株式会社）が主催する、2022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。

<HDI格付けベンチマークについて>

HDI-Japanでは、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段階で評価し、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>

- 文字の大きさや空間が配慮された構成でPCでもスマホでも見やすい。
- FAQは分かりやすい分類でコンテンツも多く、検索もヒットしやすく解決に役立つ。
- シミュレーションは既契約者の各特約選択割合(%)が表示され、検討時の判断材料になり安心感がある。

<問合せ窓口>

- 音声ガイダンスが適切で担当者とも直ぐ話すことができる。
- 担当者は明るくテキパキとしており、ニーズをとらえた寄り添いのある対応である。また事例や世間の動向などの付加情報を添えて説明してくれプロらしく信頼感がある。
- 短時間で多くの情報を理解でき、商品選択の判断に役立つ。

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。

以上