

News Release

2022 年 3 月 30 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 2021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

- 礼儀正しく丁寧に話しており、交通事故により不安に感じている顧客の不安を和らげながら、協力的な姿勢でサポートしている。
- 通話の冒頭でケガの有無の確認をするなど、顧客や同乗者の体を気遣っており、顧客に敬意を払い寄り添いの姿勢を見せながらサポートを行っている。
- 顧客の状況を的確に捉えながら、顧客の理解のペースに合わせて分かりやすく説明するプロらしい対応である。



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。