

2025年2月12日  
SOMPOケア株式会社

## 2024年「HDI格付けベンチマーク」で最高評価の『三つ星』を獲得 ～「Webサポート」部門および「問合せ窓口」部門でのダブル受賞～

SOMPOケア株式会社（代表取締役社長：鷺見 隆充、以下「当社」）は、HDI-Japan（運営会社：シンクサービス株式会社、代表取締役CEO：山下 辰巳）が主催する2024年「HDI格付けベンチマーク」（介護ホーム業界）の「Webサポート」および「問合せ窓口」部門で、最高評価である『三つ星』を獲得しました。なお、介護ホーム業界において2部門で『三つ星』を獲得したのは当社含めわずか2社のみとなります。

### 1. 当社に対する分析コメント

#### 【Webサポート】★★★

各ページの上部メニューは必要な情報が見やすくまとめてあり、目的のページに迷うことなくたどり着ける。画面の上部と下部に大きく電話番号が掲載されているので、すぐに電話問合せができる。サービスごとの説明は図やイラストを駆使してシンプルで読みやすい。

#### 【問合せ窓口】★★★

挨拶は明るく感情を込めて感謝の意を伝えるなど、早い段階で顧客との距離を縮めている。電話担当者からは誠実で温かみがある雰囲気を感じられ、最後までサポートしようとする責任感が伝わる。話し方はゆっくりハキハキとして聞き取りやすく、提供するサービスに精通しているので説明は分かりやすい。

出展：HDI-Japan 介護ホーム業界 企業毎分析結果 [https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202412\\_k.asp](https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202412_k.asp)

### 2. HDI格付けベンチマークについて

HDI格付けベンチマークでは、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サポート及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。

Webサポート格付けは、Webサイトのサポート性を調査するもので、5つの評価項目について評価します。審査員へはテーマを指定し、顧客視点で評価します。問合せ窓口格付けは、クオリティ、パフォーマンスそれぞれ5項目ずつの評価項目について評価します。電話対応のほか、チャットサポート、Eメールサポート、マルチチャネルサポートについても同じ基準で調査することが可能で、審査員へテーマを指定し問合せを行います。問合せ内容は審査員一人一人が考え、実際に問合せをします。質問内容や架電回数は指定せず、顧客視点に重きを置き調査を行います。

HDI-Japan 公式ウェブサイト <https://www.hdi-japan.com/>

### 3. 今後について

当社は今後も、「日本の介護を変える。そして、日本の未来を創る。」というパーパスのもと、「お客さまの声」を真摯に受け止め、サービス品質向上に努めることで、より良い介護の実現を目指してまいります。