

SOMPOケア、2年連続で「HDI 格付けベンチマーク」最高評価の『三つ星』を獲得 ～「Web サポート」「問合せ窓口」両部門でのダブル受賞～

SOMPOケア株式会社は、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2025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2024年から2年連続で獲得しましたのでお知らせします。

1. 当社に対する分析コメント

【Web サポート】★★★

全体に統一感がありシンプルで視認性が高く、情報を素早く探することができる。FAQや施設情報はカテゴリ分けが明確で目的情報に容易に到達できる。複数のセルフヘルプが整備され、施設検索も明確である。電話窓口へのリンクはページ上部と下部に配置され電話窓口への移行もスムーズである。

【問合せ窓口】★★★

迅速かつ前向きで言葉づかいや対応は丁寧で、敬意が感じられ安心感を与える。回答は的確でプラスアルファの情報提供により理解が深まり、問題解決に至るまで分かりやすい。専門知識に基づく具体的な提案や包括的な情報提供があり、顧客の意図をくみ取った親身な対応で信頼感が高い。

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/202512_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、より良いサービスを提供していきます。