

2012年11月14日

SBI損害保険株式会社

SBI損保Webサイト HDI-Japan 「サポートポータル部門」格付けで 最高ランク三ツ星を獲得

SBI損害保険株式会社(URL:<http://www.sbisonpo.co.jp/> 本社:東京都港区六本木、代表取締役社長:城戸博雅、以下「SBI損保」)は、世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体「Help Desk Institute」(ヘルプデスク協会)の日本における拠点HDI-Japanが主催する「HDI問合せ窓口格付け」において、「サポートポータル(オフィシャル・ホームページ)部門」で最高ランクの『三ツ星』を取得しました。

【当社に対する評価コメント】

■評価

・HDI問合せ窓口格付け結果:サポートポータル部門 三ツ星(★★★)

■コメント

- ・FAQの入り口も分かりやすく、チャネルも多くてコンテンツも分かりやすい。
- ・ソーシャルメディアにも対応し、非常に先進的でユーザーの利便性を考えている。
- ・多様な選択肢が提供されている。

【HDI問合せ窓口格付け 調査概要】

- ・調査期間: 2012年9月
- ・調査方法: HDI格付け審査員による評価
- ・評価基準: 各評価項目(サポートポータル5項目)ごとに4点～1点評価
 1. 見つけやすく使いやすい
 2. 複数のセルフヘルプ選択肢
 3. ソリューションとしての役立度/解決度
 4. サポートセンターとの連携度
 5. 安心して利用できるか

■HDI問合せ窓口格付けについて

Webサポートポータル部門の格付けは、HDI(ヘルプデスク協会)の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員がお客様の視点でWebサイトを評価し、三つ星～星なしの4段階で格付けされるものです。Webサイトにおける情報の見つけやすさ・使いやすさ、安全性など5項目について評価されております。

■HDI(ヘルプデスク協会)について

URL: <http://www.thinkhdi.com/>

HDI(ヘルプデスク協会)はITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体。HDIはそのメンバーを中心として運営を行い、どのベンダーからも中立で、人的ネットワークや情報共有を促進しています。HDIは世界で50,000の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位500社の90%が加盟し、世界中に100の支部を有しています。

■HDI-Japanについて

URL: <http://www.hdi-japan.com/>

HDI-Japanは日本のサポートサービス業界の要請に応じて、世界のHDIと同じコンセプトで2001年に設立されました。

■SBI損保について

URL: <http://www.sbisonpo.co.jp/>

SBI損保は、「より多くのお客さまの生活に、より大きな安心をお届けするために」という理念のもと、インターネットを最大限活用し、お客さまによりわかりやすく、より利便性の高い損害保険サービスの提供に努めるとともに、お客さまにとって身近で信頼される損害保険会社を目指します。

以上

< 本件に関するお問い合わせ先 >

SBI 損害保険株式会社 マーケティング部

TEL: 03-6229-0060