

2019年7月10日

報道関係各位

SBI 損害保険株式会社

2019年「HDI格付けベンチマーク」問合せ窓口・Webサポートにおいて2年連続三つ星獲得のお知らせ

SBI 損害保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：島津勇一、以下「SBI 損保」）は、シンクサービス株式会社（本社：神奈川県川崎市麻生区、代表取締役 CEO：山下辰巳）が運営する HDI-Japan が発表した 2019 年公開格付け調査「HDI 格付けベンチマーク」において、「問合せ窓口格付け」、「Web サポート格付け」の 2 部門で最高ランクの『三つ星』を 2 年連続獲得しましたのでお知らせいたします。



この度 SBI 損保が最高ランクの三つ星を獲得した「HDI 格付けベンチマーク」とは、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「HDI」の日本拠点である HDI-Japan が主催する格付けです。HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、HDI-Japan に登録している一般消費者と専門家がお客様の立場から評価し、三つ星～星なしの 4 段階で格付けが行なわれます。

SBI 損保が「HDI 格付けベンチマーク」で三つ星を獲得したのは、問合せ窓口部門で 3 回目、Web サポート部門では 7 回目となります。

今後も SBI 損保は、お客様満足度向上を目指して更なるサービス向上に努めてまいります。

三つ星評価に関するコメント（一部抜粋）

問合せ窓口部門

明るく前向きで素早く反応よく、顧客に合わせた対応ができている。礼儀正しく顧客のニーズを汲み取ろうとしており、さらに共感もタイミングが良いので話しやすい。対応手順もテンポよく顧客と一緒に進めて分かりやすく質問に答え、プロらしい自信ある対応で信頼できる。

Web サポート部門

探しやすく見やすく読みやすい。また窓口と Web の連携もよく一貫したサポートが感じられる。セルフヘルプ選択肢は豊富でスマホ画面も使いやすい。担当者は Web 内容や商品をよく理解しており、Web サポートの延長上に電話サポートがあり分かりやすい。

HDI 格付けベンチマーク調査概要

調査期間	2019年5月～6月
調査方法	HDI 格付け審査員による評価
調査基準	<p>各評価項目ごとに4～1点評価</p> <p>◎問合せ窓口評価項目</p> <p>クオリティ：1. サービス体制、2. コミュニケーション、3. 対応スキル、4. プロセス/対応処理手順、5. 困難な対応パフォーマンス：1. 平均応答速度、2. 放棄率、3. 対応時間、4. 初回コンタクト解決率、5. 顧客満足度</p> <p>◎Web サポート評価項目</p> <p>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. 役立度/解決度、4. センターとの連携度、5. 安心して利用できる</p>

以上

◆SBI 損保について

URL : <https://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。

【 会社概要 】

商号	SBI損害保険株式会社
所在地	東京都港区六本木1-6-1
設立	2006年6月1日
資本の額	409億円(うち資本金205億円、資本準備金204億円)
事業内容	損害保険業

<本プレスリリース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 : 03-6229-0061