

2015年9月8日
SBI損害保険株式会社

HDI-Japan 「サポートポータル部門」および
「問合せ窓口部門」で
最高ランク三つ星を獲得

SBI損害保険株式会社 (URL: <http://www.sbsonpo.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「HDI(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」および「問合せ窓口部門」で最高ランクの『三つ星』を獲得いたしました。「サポートポータル(オフィシャル・ホームページ)部門」は4年連続の獲得となります。

■サポートポータル部門

【評価】

・HDI問合せ窓口格付け結果: サポートポータル部門 三つ星(★★★)

【コメント】

- ・整理されており大変分かりやすく、契約を検討する際に参考となるコンテンツや、用語集、FAQが充実している。またこれらの情報へのページからもすぐにアクセスできるので、理解に行き詰ることなく閲覧することができる。
- ・顧客視点のサポートポータルである。

■問合せ窓口部門

【評価】

・HDI問合せ窓口格付け結果: 問合せ窓口部門 三つ星(★★★)

【コメント】

- ・反応よく的確に回答してくれ、知識の豊富さが感じられる。
- ・困難な場面でも、根気よく何らかの回答を提供しようとし非常に協力的で好感が持てる。
- ・プロらしく信頼できるサポートである。経験豊富な担当者によるスムーズな対応で、一次解決率が高く通話時間も適切である。

【HDI問合せ窓口格付け 調査概要】

- ・調査期間: 2015年7月
- ・調査方法: HDI格付け審査員による評価

・評価基準：評価基準はサポートポータル(Web)5項目、クオリティ(品質)5項目、パフォーマンス(実績)5項目の、計15項目より構成されています。評価基準のベースには、HDIサポート国際標準(HDIスタンダード)を使用しています。

■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る。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の支部を有している。

■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年に設立された。

■SBI 損保について

URL：<http://www.sbsonpo.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。

<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:03-6229-0060

以上