SBI損保

2018 年 8 月 8 日

報道関係各位

SBI 損害保険株式会社

2018年「HDI格付けベンチマーク」問合せ窓口・Webサポートで三つ星獲得のお知らせ

SBI 損害保険株式会社（本社：東京都港区六本木、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万福寺、代表取締役 CEO：山下辰巳）が運営を行なう HDI-Japan が発表した 2018 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さまの立場から評価し、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 2 回目、Web サポート部門では 6 回目となります。

今後も SBI 損保は、お客さまに満足いただけるよう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

協力的で前向きなサポートでとても礼儀正しく親切な対応は印象がよい。優しく問いかけるような話し方でコミュニケーションを取ってくれる担当者が多く話しやすかった。また知識豊富な担当者は質問内容をよく理解し分かりやすく説明してくれる。

Web サポート部門

情報はまとめられておりアイコン化されたマークでイメージしやすく見つけやすい。調べたい内容をすぐに探せ、用語集も便利である。選択肢も複数あり役立つ情報も豊富で活用しやすい。文字が多くなるページでは文字サイズの変更もできるような工夫がある。

SBI損保

HDI 格付けベンチマーク調査概要

調査期間	2018 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	各評価項目ごとに 4～1 点評価 ◎問合せ窓口評価項目 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 ◎Web サポート評価項目 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

◆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	329億円（うち資本金165億円、資本準備金164億円）
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せ先＞
SBI 損害保険株式会社　マーケティング部
TEL：03-6229-0061