

2020年11月5日

報道関係各位

SBI 損害保険株式会社

**2020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  
3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：五十嵐正明、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 2020 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 3 年連続獲得しましたのでお知らせいたします。



この度当社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 の公募により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。

当社が「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 4 回目、Web サポート部門では 8 回目となります。

当社は「CX（カスタマー・エクスペリエンス／Customer Experience）の追求」を経営戦略のひとつに掲げております。価格、商品内容など、可視化できる「価値」だけでなく、きめ細かいお客様対応、お客様に寄り添った業務運営など、新しい「価値」の創造を目指しております。コールセンター部門や Web 制作部門においても、日々、スタッフの教育、業務フローや UI（ユーザーインターフェース／User Interface）の改善に努めており、こうした取り組みが、今回の評価に繋がったものと考えております。

### 三つ星評価に関するコメント（一部抜粋）

#### <問合せ窓口部門>

- ・電話やチャット共に、とても協力的で加入を検討する顧客に気持ちのよい支援をしてくれる。
- ・顧客の不安や疑問を解決する姿勢が強く、手際よい段取りで解決を進めてくれる。
- ・明るく歓迎感のある接し方で話しやすい印象に好感が持てる。

#### <Web サポート部門>

- ・PCだけでなくスマホでも知りたい内容が分かりやすく、顧客視点でコンテンツが分類されているので迷うことなく必要な情報にたどり着ける。
- ・自己解決するセルフヘルプ選択肢も豊富にあり、FAQ ではキーワード検索だけでなくアクセス数、重要度、最新情報なども確認できる。

### HDI 格付けベンチマーク調査概要

調査期間	2020年9月～10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

以上

#### ◆SBI 損保について

SBI 損保は総合的な保険事業を展開する SBI インシュアランスグループの一員で、「新しい時代に、新しい保険を」という企業理念のもと、最先端の保険商品と最高水準のお客さまサービスを提供してまいります。テクノロジーの力で新たな価値を創造し、SBI グループ各社のシナジーで更なる飛躍に向けチャレンジし続けます。

#### 【 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
URL	<a href="https://www.sbsonpo.co.jp/">https://www.sbsonpo.co.jp/</a>

◆SBI インシュアランスグループについて

SBI インシュアランスグループは、日本のインターネット金融のパイオニアである SBI グループの保険事業を担う企業グループです。保険持株会社である SBI インシュアランスグループ株式会社のもと、SBI 損保を含む事業会社 7 社が一体となって総合的な保険事業を展開しています。

「顧客中心主義」の徹底という基本方針のもと、保険分野における様々な付加価値を創造し、さらなる顧客基盤の拡大を続けることで企業価値の向上に努めます。

<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 経営企画部 広報室

TEL : 03-6229-0061