

2021年9月8日

報道関係各位

SBI 損害保険株式会社

【4年連続】2021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
SBI損保が最高ランクの三つ星を獲得

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、代表取締役 CEO：山下辰巳）が運営する HDI-Japan が発表した 2021 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 4 年連続で獲得しましたのでお知らせいたします。

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 5 回目、Web サポート部門では 9 回目となります。



「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 損保は、コーポレートスローガン「プライスリーダーからゲームチェンジャーへ」のもと、TVCM でも『「やすさ」満足度、いちばんへ。』と宣言し、価格だけでなくさまざまな「やすさ」を追求してまいりました。「Web サイトが見やすい」や「困った時に話しやすい」をお客さまに実感いただくため、コールセンター部門や Web 制作部門においても、担当者の教育、業務フローや UI の改善に努めております。今後もお客さまによりご満足いただけるサービスを創造・提供できるよう、従業員一同、全力を挙げてまいります。

三つ星評価に関するコメント（一部抜粋）

<問合せ窓口部門>

- ・どのチャネルも素早く前向きにサポートし協力的である。質問には即答し簡潔な説明であった。
- ・顧客が理解しやすい手順やペースを考慮し臨機応変に対応しており、頼りがいのあるプロらしさが垣間見える。
- ・電話、チャット双方、人間味溢れる温かさを感じるサポートで、誠実な印象で安心感がある。

<Web サポート部門>

- ・シンプルで知りたい情報をすぐに見つけることができる。補償内容やプランごとの違いなど簡潔でわかりやすい。
- ・視覚で判断しながら進められ、詳しく知りたいと思ったすぐそばに詳細があるなど、速やかに理解できる。
- ・Web とセンターとの連携もチャネルを問わず一貫したサポートを提供できている。

HDI 格付けベンチマーク調査概要

調査期間	2021年7月～8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	https://www.sbsonpo.co.jp/

◆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。

15th

 **SBI損保**

<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 : 03-6850-7830