News Release

2026年9月10日

各 位

SBI損害保険株式会社

SBI損保、顧客視点で評価するHDIの公開格付け調査において 9年連続で最高評価「三つ星認証」を取得

SBI損害保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：小野尚、以下「SBI損保」）は、HDI-Japan（運営：シンクサービス株式会社、代表取締役CEO：山下辰巳）が実施する2026年度公開格付け調査（以下、「本調査」）において、「問合せ窓口」および「Webサポート」の両部門で最高評価となる「三つ星」の認証を取得いたしました。「問合せ窓口」は10回目、「Webサポート」は14回目、両部門での「三つ星」評価の獲得は9年連続となります。





本調査は、サポートサービス業界における世界最大のメンバーシップ団体であるHDIの国際スタンダードに基づく評価項目に沿って、各企業の「問合せ窓口」および「Webサポート」の品質を、お客さまの視点から4段階（「三つ星」から「星なし」）で評価するものです。このたびは、SBI損保のWebサイトの高い利便性や充実した情報提供、お客さまに寄り添ったていねいな応対が高く評価され、「三つ星」を獲得しました。

また、2024年12月には、サポートセンター運営についても、顧客体験（CX）を重視したサポートプロセスや運営体制を備えているとして、最高峰の「HDIサポートセンター国際認定（七つ星）」を取得しています。

SBI損保は今後とも「顧客中心主義」を徹底し、お客さま一人ひとりに寄り添った、最も優しく、最も優れた「最優」の保険会社と評価いただけるサービスを提供するとともに、従業員一人ひとりの誇りと情熱が「お客さま満足度」のさらなる向上につながっていくという「従業員満足度」と「お客さま満足度」の好循環が図られるよう、サポート体制の強化と品質向上に取り組んでまいります。

■審査員の評価結果

Webサポート	保険商品や特約情報まで段階的に整理されており、順に読み進めるだけで自然と理解を深められる。豊富な情報が要点を押さえて簡潔にまとめられており、視覚的にも見やすい。FAQやシミュレーション、セルフヘルプなどの選択肢も充実しており、スムーズに目的の情報にたどり着ける。
問合せ窓口	明るく心地よいトーンで話しやすい雰囲気を作り、顧客の言葉を丁寧に受け止めながら対応している。質問が端的で分かりやすく、補足や言い換えを交えながら進めてくれるので、安心して相談できる。顧客の理解度やペースを確認しながら、不明点が解消されるまで臨機応変に対応している。

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サービスを提供することで、お客さまに「安心と安全」をお届けしています。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を発揮することでさら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
本社所在地	東京都港区六本木 1-6-1
設立	2006 年 6 月 1 日
資本金	110 億円
事業内容	損害保険業
URL	https://www.sbisonpo.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（東証グロース市場上場）のもと、SBI損保を含む事業会社 8 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、保険分野におけるさまざま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。

＜本件に関するお問い合わせ先＞
SBI損害保険株式会社　広報・サステナビリティ推進室
TEL：03-6850-7856
E-mail：sbisonpo_pr@sbisonpo.co.jp