

2022年11月2日

報道関係各位

SBI 損害保険株式会社

**【5年連続】2022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 2022 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 5 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 6 回目、Web サポート部門では 10 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 段階で格付けが行われます。

SBI 損保は今後も、お客さま本位の姿勢を第一にし、お客さまにより一層ご満足いただけるサービスを提供できるよう努めてまいります。

三つ星評価に関するコメント（一部抜粋）

<問合せ窓口部門>

- ・電話、メール、チャットと多様な受付方法が用意されており、どの受付チャネルでも担当者とすぐにつながり支援を受けられ、スピード感のある対応で満足できる。
- ・質問の要点を押さえた適切な回答なので理解や納得感が増す。
- ・顧客のニーズを捉え回答をテンポよく提供してくれるので満足度が高い。

<Web サポート部門>

- ・見やすく必要な情報を入手しやすい。
- ・知りたいことを顧客の視点で迷わずに得られる工夫があり情報を速やかに得られる。

・使いやすくセルフヘルプ選択肢が豊富にあるうえにシニア用、耳や言葉の不自由な方などの顧客による分類も用意されており安心して利用できる。

HDI 格付けベンチマーク調査概要

調査期間	2022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	<p>各評価項目ごとに4～1点評価</p> <p>◎問合せ窓口評価項目</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>◎Webサポート評価項目</p> <p>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</p>

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
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	409億円（資本準備金含む）
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 社長室

TEL : 03-6229-0193

e-mail : [sbisonpo_pr@sbisonpo.co.jp](mailto:sbsonpo_pr@sbisonpo.co.jp)