

NEWS RELEASE

HDI 格付けベンチマーク クオリティ格付けで「三つ星」を獲得

SBI生命保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：小野尚、以下「SBI生命」）は、このたび、HDI-Japan[※]（運営会社：シンクサービス株式会社）が実施する HDI 格付けベンチマーク クオリティ格付け（センター評価）において、SBI生命のお客様コンタクトセンターにおける電話対応の品質が評価され、最高評価の「三つ星」を獲得しました。



今般、SBI生命が「三つ星」を獲得したクオリティ格付け（センター評価）は、HDI-Japanの専門の審査員が実際のお客さまとの対応履歴を調査し、5項目のクオリティ（サービス体制/コミュニケーション/対応スキル/対応手順/困難な対応）について、お客さまがどう感じているかを重視して、評価を行うものです。

評価においては、電話対応者がお客さまに敬意を払い、落ち着いた雰囲気を作成し、お客さまが相談しやすい状況を作ることができている点、一連の電話対応の流れがスムーズで、お客さまの状況にあわせて柔軟な対応を行うことができている点が評価されました。

SBI生命では、かねてより、CS（顧客満足度）とES（従業員満足度）の好循環を実現させることを目標に、電話対応スキル向上のための従業員教育に取り組むとともに、従業員がやりがいをもって業務に取り組むことができる環境の整備に努めてまいりました。今般のクオリティ格付け（センター評価）における「三つ星」の獲得は、そうした取り組みの成果があらわれたものと考えております。

SBI生命では、引き続き、お客さまサービスの向上に努めてまいります。

※HDI-Japan

HDI-Japanは日本のサポートサービス業界の要請に応じて、世界のHDIと同じコンセプトで2001年に設立されました。

HDIはITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体であり、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。HDIは1989年に米国に設立され、現在のビジョンは「卓越したカスタマエクスペリエンスでビジネスを成功させる」ことです。またHDIは業界で最も成功している「HDI国際年次カンファレンス」をカスタマサービス・テクニカルサポートプロフェッショナル向けに開催しています。HDIはそのメンバーを中心として運営を行い、どのベンダーからも中立で、人的ネットワークや情報共有を促進します。HDIは世界で50,000を超えるメンバーを有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に100の支部/地区会を有しています。

以上

<本件に関する報道関係者のお問い合わせ先>

SBI生命保険株式会社 広報担当

TEL：03-6229-0942

メール：pr@sbilife.co.jp