

2025年2月27日

各 位

SBI損害保険株式会社

SBI損保、「HDIサポートセンター国際認定（七つ星認定）」を取得
～顧客体験を追求するサポートセンターとしてHDI最高峰の認定取得～

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、サポートサービス業界における世界最大の認定機関であるHDIより、優れたサポートセンターの最高峰であることを証明する「HDIサポートセンター国際認定（七つ星）」を取得いたしました。部門を超えたサポート効率の向上や顧客体験（CX）をより重要視した最新の基準である「Ver. 6.0J」での認定は日本企業で3社目となります。



SBI損保は、これまで、顧客視点で卓越したサービスを提供しているサポートセンターとして「Webサポート（旧称：サポートポータル）」で12回、「問合せ窓口」で8回、それぞれ「三つ星」認証を取得し、2022年から2024年までは、ビジネス上付加価値のある運営が行われていることが国際基準に基づいて証明されたセンターとして、両部門において「五つ星」認証取得センターとなっています。

今年度、さらなる高みを目指して初めて「七つ星」にチャレンジしたところ、「部署や拠点の枠を超えて非常によくコミュニケーションを取り、全員が一丸となってビジネスへの貢献とより良い顧客対応を実現しようとしている姿勢」や「お客さま本位の姿勢を常に大切にするという行動指針を実現するため、サポートセンターにおける対応およびサービスの品質を常に高く保ち高い付加価値を提供している」点が評価され、顧客体験(CX)管理を重要視したサポートプロセスを備えたセンターであると認定されました。

今後もSBIグループの基本理念である「顧客中心主義」のさらなる実践に努め、「生産性」と「品質」の両面を強化することで、お客さまに寄り添いながら、より一層ご満足いただけるサポートセンターを目指してまいります。

【サポートセンター国際認定について】

サポートセンターに特化した国際スタンダードに基づくセンター認定プログラムです。「五つ星」認定では「リーダーシップ」「方針と戦略」「従業員管理」「サポート資源」「プロセスと手順」の5項目が、「七

つ星」認定ではさらに「従業員満足」「顧客満足」「実行結果」を加えた8項目が、HDI国際認定オーディタ（監査官）によって監査され、一定の基準をクリアすることで認定されます。

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 |
| 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バイオニアである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