

2024年6月17日

各 位

SBI生命保険株式会社

2023年度「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 にかかる取組結果の公表について

SBI生命保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：篠原 秀典、以下「SBI生命」）は、このたび、『「顧客中心主義に基づく業務運営方針」にかかる取組結果について（2023年度）』を公表したことをお知らせいたします。当社は、2017年6月に「顧客中心主義に基づく業務運営方針」を策定・公表し、本方針に基づく業務運営の徹底に向けた各種の取組みを推進しております。

別紙：[「顧客中心主義に基づく業務運営方針」にかかる取組結果について（2023年度）](#)

■2023年度の主な取組み

「ご契約者さまアンケート」の実施

今年度も、個人保険のご契約者さまを対象に「ご契約者さまアンケート」を実施しました。広くお客さまの声に耳を傾け、一層のサービス向上と業務改善に役立ててまいります。

評価指標（KPI）へのご契約者さまアンケート結果の反映

当社では、「顧客中心主義に基づく業務運営」の評価指標（KPI）として、「保有契約件数」と「お客さま満足度」を設定しております。「お客さま満足度」については、これまでの「給付金のご請求手続きに関するアンケート」から、「ご契約者さまアンケート」での「総合満足度」及び「契約継続意向」の結果を反映するように変更しました。これによって、「お客さま満足度」を総合的に示すことが可能になりました。

ユニバーサル・コミュニケーション・デザインへの取組み

お客さまに提供する情報の内容だけでなく、「見やすさ」「わかりやすさ」も検討のうえ、正しく適切な情報を提供することに努めてまいりました。2023年度は、「UCDAアワード 2023」にて、「総合賞（シルバー）」と、「UCDAアワード 2023」（印刷物カテゴリ 帳票・チラシ部門）の2賞を受賞しました。

お客様コンタクトセンターにおける品質向上に向けた活動

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、お客さま対応の品質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おります。2023年度も、これらの取組みが評価され、以下の賞を受賞しました。

- ・「Well-being CUSTOMER CENTER AWARD 2023」 2年連続最優秀賞を受賞
- ・HDI 格付けベンチマーク クオリティ格付け「三つ星」を2年連続で獲得

SBI生命では、引き続き、顧客中心主義のより一層の徹底を図り、生命保険のイノベーターとして充実した保障内容やリーズナブルな保険料、インターネットの利便性を通じて、お客さまの「チャレンジできる人生」を支援し、豊かで快適な生活と経済の発展に寄与できるよう、邁進してまいります。

以上

<本件に関するお問い合わせ先>

SBI生命保険株式会社 広報担当

TEL：03-6229-1019

E-mail：pr@sbilife.co.jp