News Release

2025年4月2日

各 位

SBI生命保険株式会社

SBI生命3年連続でHDI格付けベンチマーク クオリティ格付け「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：篠原 秀典、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、最高評価となる「三つ星」を2023年から3年連続で獲得しました。

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電話対応における履歴を調査し、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、専門評価員がお客さま目線で評価を行うものです。

今年度のクオリティ格付けでは、当社コールセンターにおける対応について、以下のような評価（抜粋）をいただいております。

【クオリティ格付け（センター評価)】
- どの担当者も礼儀正しく、顧客に敬意を払いながら対応している
- 自然な会話を通じて距離を縮めながら、解決に向けて確実に進めている
- 顧客の気持ちを懐深く受け止め、心情に配慮しながら誠実に向き合い、親密な関係を築いている
- 顧客が安心感を得るまで粘り強く対応し、身近な相談相手となっている

SBI生命では、お客さまに質の高いサービスを提供することを目標に、継続的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邁進することができる環境の整備に努めてまいりました。

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は、1989年に設立されたIT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HDIの日本における団体です。

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