

2022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：小野尚）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。このたび、2022年度の「顧客中心主義に基づく業務運営方針」の取組結果を公表したことをお知らせいたします。

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（2022年度）](#)

■2022年度の主な取組み

「ご契約者さまアンケート」の実施

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、今後の商品企画、サービスの向上に役立ててまいります。

ユニバーサル・コミュニケーション・デザインへの取組み

お客さまへの各種ご案内について「見やすさ」「わかりやすさ」を含め情報伝達の品質を高める改善を継続しています。2022年度は「生命保険証券」が一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会によるUCDA認証「見やすいデザイン」を取得したほか、情報品質の向上への取組みが「総合賞」を、名義変更の書類が「アナザーボイス賞」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

昨年より、お客様コンタクトセンターのお客さま対応の品質向上に向けた整備、教育を推進しています。2022年度は、各種の取組みが評価され、以下の賞を受賞しました。

・HDI 認定チームアワード（2022年6月）

卓越したサービス、豊富な知識を持つコールセンターとしてご評価いただきました。

・Well-being CUSTOMER CENTER AWARD 最優秀賞（2022年11月）

日本で最も幸福度の高いカスタマーセンターとしてご評価いただきました。

・HDI 格付けベンチマーク クオリティ格付け「三つ星」（2023年3月）

電話対応の品質が、最高評価の「三つ星」を獲得しました。

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