

## SBI 生命 2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：小野尚、以下「SBI 生命」）のお客様コンタクトセンターは、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、電話対応の品質が評価され、最高評価となる「三つ星」を2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、どの担当者も丁寧な態度で印象よく顧客に接し、落ち着いた抑揚のある話し方や、協力的な態度からは誠実さが感じられ、顧客の信頼を得ていた点や、顧客それぞれの事情に応じた案内を意識し、顧客が抱える問題の解決に向けた主体的なリードができていた点が評価され、総合クオリティスコアとしては昨年を上回るスコアとなりました。

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、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取り組むことができる環境の整備に努めております。2年連続でクオリティ格付け（センター評価）における「三つ星」を獲得できたことは、そうした取り組みが浸透している成果であると考えております。

SBI 生命では、引き続き、お客さまサービスの一層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：03-6229-1019 メール：pr@sbilife.co.jp