

2026年4月8日

各 位

SBI生命保険株式会社

**SBI生命 4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4年連続で獲得しました。



このクオリティ格付け（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）】

- ・ 礼儀正しい言葉遣いで礼節があり、顧客への敬意は充分示されている
- ・ どのような質問にも冷静かつ落ち着いて答えており、顧客が信頼して相談している
- ・ 穏やかな話し方と笑顔が感じられる声のトーンで顧客を迎え入れており、安心して相談できる
- ・ 迅速なレスポンスと要点を押さえた的確な説明が非常に頼もしく、顧客から信頼されている

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。

4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、このような取り組みの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