

2026年6月30日

各位

SBI生命保険株式会社

2025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2025年度の取組結果を取りまとめ公表いたしましたので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います。

参考：[「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（2025年度）](#)

■2025年度の主な取組み

「LINE公式アカウント」で、デジタルカスタマーサービスを開始

デジタルカスタマーサービスは、SBI生命のLINE公式アカウントを通じて提供するサービスです。当社保険商品を検討されているお客さまや、インターネット経由でご加入いただいたご契約者さまを対象としています。

ユニバーサル・コミュニケーション・デザインへの取組み

お客さまに提供する情報について、内容の充実に加え、「見やすさ」「わかりやすさ」の観点からも継続的な改善に取り組み、正確で適切な情報を提供することに努めてまいりました。その結果、2025年度は、「UCDAアワード 2025」にて、4年連続で「企業総合賞シルバー」を受賞するとともに、「専門家賞」（印刷物カテゴリ）も受賞しました。

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、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。2025年度もお客様コンタクトセンターでの取組みが評価され、以下のとおり、外部の評価機関から引き続き高い評価をいただいています。

- ・「Well-being CUSTOMER CENTER AWARD 2025」の全体部門で最優秀賞を受賞
- ・HDI 格付けベンチマーク クオリティ格付け「三つ星」を4年連続で獲得

「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、今後の商品企画、サービスの向上に役立ててまいります。

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

E-mail : pr@sbilife.co.jp

※お問い合わせはメールにてお願いいたします。