

三井住友海上火災保険株式会社

広報部 〒101-8011 東京都千代田区神田駿河台 3-9
TEL: 03-3259-3111(代表)
www.ms-ins.com

2015年11月13日

コンタクトセンターが「2015 CRMベストプラクティス賞」を受賞

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上火災保険株式会社（社長：柄澤 康喜）は、今般、一般社団法人CRM協議会（会長：藤枝 純教）が選定する「2015 CRMベストプラクティス賞」および特別賞である「フジサンケイビジネスアイ賞」を受賞しました。

本表彰制度は、顧客中心主義経営の実現を目指して、戦略・組織・オペレーションの観点から顧客との関係を構築し、成果を上げている企業や団体等を表彰するものです。当社は、コンタクトセンターに寄せられるお客さまの声やオペレーションに関する情報を定量分析し、サービス向上に繋げていることが評価され、受賞に至りました。

三井住友海上は、今後も、お客さまに選ばれ信頼される保険会社を目指して、さらなる品質向上に努めていきます。

1. 「CRMベストプラクティス賞」について

顧客中心主義経営の実現を目指して、戦略・組織・オペレーションの観点から顧客との関係を構築し、成果を上げている企業や団体等を表彰する制度であり、今年度は15組が受賞しました。

※詳細は一般社団法人CRM協議会のホームページをご参照ください。

<http://www.crma-j.org/index.html>

2. 当社の受賞内容

(1) 受賞モデル

コンタクトセンターの定量分析と活用モデル

(2) 受賞理由

一般社団法人CRM協議会による当社の受賞理由は以下のとおりです。

- ・コンタクトセンターに寄せられる顧客の声やオペレーションに関する情報を定量分析し、その結果をもとに業務改善および顧客へのサービス向上に活かしている。
- ・問合せの多い内容を詳細に把握し、入電予測の精度向上と、それに応じたオペレータの教育や最適な人員配置を行うことで、電話がつながりやすいコンタクトセンターを構築した。
- ・データ分析から得られた事実をもとにサービス向上に役立てる流れを構築した好事例である。



【ご参考】一般社団法人CRM協議会について

一般社団法人CRM協議会は、2000年4月に発足したCRM協議会の活動を引き継いで、日本におけるCRM（Customer Relationship Management = 企業が顧客と長期的な関係を築く経営手法）のあるべき真の姿を研究・追求している非営利の会員組織です。米国やヨーロッパ、中国などのCRM諸団体との交流を通じて、最先端の情報を広く集めながら、日本国内におけるCRMのさらなる普及に向け活動を展開しています。

※詳細は一般社団法人CRM協議会のホームページをご参照ください。

以上