

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27日

平成27年度IT賞で「IT特別賞（業務改革推進賞）」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、11月17日に、公益社団法人企業情報化協会（以下、IT協会）が主催する「平成27年度IT賞」において、『IT特別賞（業務改革推進賞）』を受賞しました。

「IT賞」とは、“ITを活用した経営革新”に顕著な努力を払い、優れた成果を挙げた企業・団体を讃えるもので、今年で33回目となる歴史ある表彰制度です。当社は、コンタクトセンターでのクラウドサービスを活用した業務改革推進によるお客さま対応の向上が評価され、受賞に至りました。

三井住友海上は、今後も、お客さまからの問い合わせに一層迅速かつ的確にお応えできるコンタクトセンターを構築し、お客さまサービスの向上に努めていきます。

1. 「IT賞」について

わが国の産業界において“ITを活用した経営革新”に顕著な努力を払い、優れた成果をあげた企業・団体を表彰する制度であり、昭和58年にIT協会によって創設されました。33回目となる今回は、計18社17件が受賞しました。

※詳細はIT協会のホームページをご参照ください。

<http://www.jiit.or.jp/information/detail/info3716.html>



2. 当社の受賞内容

(1) 賞の名称：『IT特別賞（業務改革推進賞）』

(2) 受賞理由：IT協会による当社の受賞理由は以下の通りです。

- ・三井住友海上では、コンタクトセンターにクラウドサービスを導入し、入電数の予測やスタッフの勤務シフト作成等を一元管理し、繁忙の差に柔軟に対応できるよう効率化を図っている。
- ・顧客の声を分析することで、よくある問い合わせを予測し、オペレーターの教育にも工夫して活用するなど、顧客満足向上に繋げる改善のサイクルを確立している。
- ・このように、クラウドサービスの効果的な活用は、IT特別賞（業務改革推進賞）に値すると言える。

以上

【ご参考】

三井住友海上のコンタクトセンターへの入電数は、年間約145万件にも上ります。

当社は、クラウドサービスを活用した業務改革を通じて、電話応答率を最高で11.3%改善するとともに、約4,500万円のコスト削減を実現し、コンタクトセンター運営の安定性を高めています。

(2014年度の入電数)

