

2016年8月3日

コンタクトセンターがIT協会による2つの特別賞を受賞

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：原 典之）は、今般、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28年度 第3回サービス・ホスピタリティ・アワード」において『特別賞（ICTおもてなし賞）』を、「平成28年度 カスタマーサポート表彰制度」において『特別賞（IT活用賞）』を受賞しました。

サービス・ホスピタリティ・アワードは、「おもてなし」を科学的かつ定量的に検証し、優れた成果を挙げた企業を、カスタマーサポート表彰制度は、コンタクトセンターの構築・運営に顕著な努力を払い、経営に貢献した企業を表彰するものです。当社は、コンタクトセンターにおけるICT技術を活用した業務改革の推進と、それ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。

三井住友海上では、今後も、お客さまからの問い合わせに迅速かつ確にお応えできるコンタクトセンターを構築すべく、さらなる品質向上に努めていきます。

1. 「サービス・ホスピタリティ・アワード」について

(1) 賞の概要

「おもてなし」に関する創意工夫や先進的な取り組みにより、顧客満足度や顧客価値を高めることで、優れた成果を挙げた企業等を表彰する制度です。

3回目となる今回は9社が受賞しました。

※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/info4122.html>

(2) 受賞内容

賞の名称：『特別賞（ICTおもてなし賞）』

受賞理由：当社の受賞理由は以下の通りです。

- ・コンタクトセンターにクラウドサービスを導入し、入電数の精緻な予測からスタッフの勤務シフト作成等を一元管理し、繁閑の差に柔軟に対応できるよう効率化を図っている。
- ・「お客さまの『知りたい』に応え続ける」という高度なサービスを目指すコンタクトセンターの運営において、ICT技術の活用が非常に奏功している。



2. 「カスタマーサポート表彰制度」について

(1) 賞の概要

コンタクトセンターの構築・運営に顕著な努力を払い、顧客満足度の向上や課題解決を図ることで、優れた成果と経営に貢献した企業等を表彰する制度です。19回目となる今回は9社が受賞しました。

※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/cc/award.html>

(2) 受賞内容

賞の名称：『特別賞（IT活用賞）』

受賞理由：当社の受賞理由は以下の通りです。

- ・「ありがとう」が溢れる日本一のコンタクトセンターを目指して、「カスタマーエクスペリエンスとカスタマーエンゲージメント」の向上を目標に掲げている。
- ・一時期に集中する保険料控除証明書の問い合わせ等の業務改善に取り組み、成果に繋げている。
- ・4つのクラウドシステムの活用など、ICTによる業務改善の取組において顕著な成果を出しており、今後の展開にも期待がもてる。

