

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

2016年11月25日

## コンタクトセンターが「2016 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:原典之)は、今般、一般社団法人CRM協議会(会長:藤枝純教)が選定する「2016 CRMベストプラクティス賞」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、FAQの充実と改善を通じて、分かりやすい公式ホームページの制作に努めるなど、コンタクトセンターに寄せられたお客さまの声や問い合わせを詳細に分析し、迅速にサービス向上へと活かしている点が評価され、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、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を表彰する制度であり、今年度は14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) 受賞内容

コンタクトセンターPDCA実現モデル

#### (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。

- ・FAQの充実と改善を通じて、分かりやすい公式ホームページの制作に努めるなど、コンタクトセンターに寄せられるお客さまの声や問い合わせを詳細に分析し、サービス向上に向けて迅速に取り組んでいる。
- ・お客さまから照会の多い保険料控除証明書ハガキの問い合わせ先を、これまでの全国の営業課支社からコンタクトセンターへ一元化したほか、自動再発行ダイヤルを導入し、効率化につなげている。
- ・お客さまの声に基づいた商品開発からサービス改善までのPDCAサイクルを実現している。



#### 【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