

MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社
三井住友海上火災保険株式会社

「Innovation in Insurance Awards 2016」 顧客経験価値部門で最優秀賞を受賞

MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社（社長：柄澤 康喜）は、今般、E f m a（※）が選定する「Innovation in Insurance Awards 2016」の顧客経験価値部門において、最優秀賞を受賞しました。

本表彰制度は、世界の保険会社を対象にリテール分野の革新的な取り組みを表彰するもので、今回が初めての開催となります。今回の受賞は、子会社である三井住友海上が、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内容をIBM社の「ワトソン」を使って分析し、入電予測に基づく最適なオペレーター配置やお客さまからの照会に対する回答の支援等を通じて、お客さまサービスの向上に繋がっていることが評価されたものです。

MS&ADインシュアランス グループでは、今後も、世界トップ水準のお客さまサービスを提供すべく、さらなる品質向上に努めていきます。

（※）E f m a（The European Financial Management & Marketing Association）は、1971年設立のグローバルな非営利団体で、世界130カ国・3300以上の金融機関が加盟しています。主な加盟機関は、欧州全域の銀行や保険会社等です。詳細はE f m aのホームページ（<https://www.efma.com>）をご参照ください。

1. 「Innovation in Insurance Awards 2016」の概要

「Innovation in Insurance Awards 2016」は、世界の保険会社を対象に「最も影響を与える商品・サービス」「クレームマネジメント」「顧客経験価値」「デジタル&オムニチャネル販売」の4つの部門で、リテール分野の革新的な取り組みを表彰するものです。初開催となる今回は、世界38カ国、149機関から225事例の応募があり、当社は顧客経験価値部門で最優秀賞を受賞しました。



2. 当社の受賞内容について

（1）受賞事例

IBM社「ワトソン」を活用したコンタクトセンター運営の劇的な改革

（2）受賞理由

- ・三井住友海上のコンタクトセンターでは、「ワトソン」を活用してお客さまの声を分析し、適切な要員配置と最適なホームページおよびFAQの構築を行なっている。
- ・「お客さまの感動体験（カスタマーエクスペリエンス）」と「お客さまとの深い関係性の構築（カスタマーエンゲージメント）」を高めており、最優秀賞にふさわしい取り組みである。

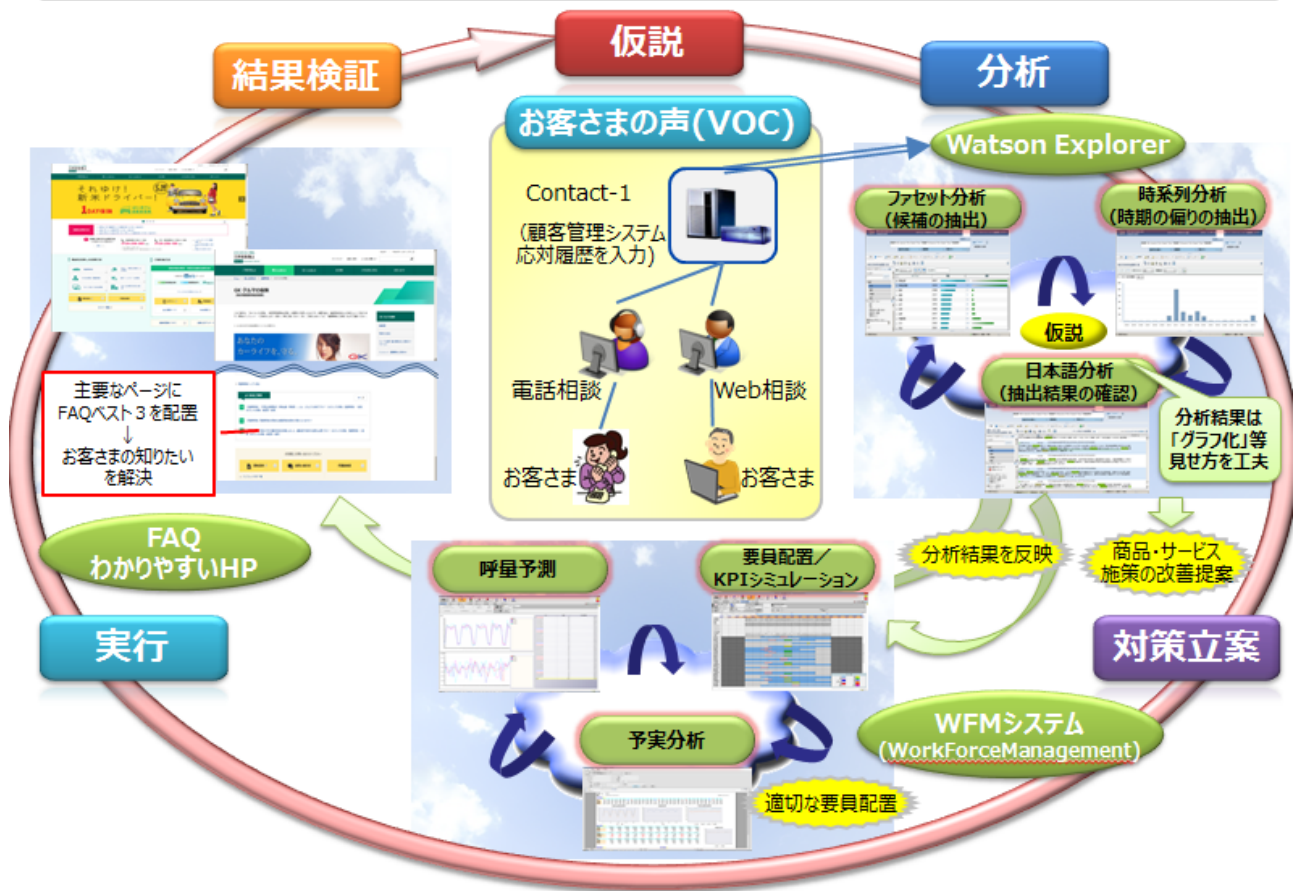
（3）表彰式の様子



【ご参考】三井住友海上 コンタクトセンター運営の全体像

「お客様の声」を起点としたコンタクトセンター運営モデル

サイクルを回すことで、お客様の期待を上回る商品・サービスを提供し、顧客満足度の向上を実現



以上