

2017年8月7日

## IT協会主催の「平成29年度カスタマーサポート表彰制度」 において『奨励賞』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29年度カスタマーサポート表彰制度」において『奨励賞』を受賞しました。

カスタマーサポート表彰制度は、顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的な試みを行い、顧客満足度の向上や課題解決を図ることによって経営に優れた貢献を果たすなど、カスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認められる企業を表彰するものです。当社は、コンタクトセンターのオペレーターによるお客さま対応の気づきを、ITを駆使したシステムで集約・管理し改善する仕組みを構築したことが評価され、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. 「カスタマーサポート表彰制度」について

顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的な試みを行い、顧客満足度の向上や課題解決を図ることによって経営に優れた貢献を果たすなど、カスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認められる企業等を表彰する制度で、今回は12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>



Best Customer Support  
of The Year 2017

奨励賞

公益社団法人企業情報化協会

### 2. 当社の受賞内容

- (1) 賞の名称：奨励賞
- (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。

- ・3つの品質である「接続（つながりやすさ）」・「業務（正確性）」・「対応（丁寧で印象の良い対応）」を向上させ、「感動品質」の実現を目指している。
- ・コンタクトセンターのオペレーターがお客さま対応での気づきの数々を、ITを駆使したシステムで集約、管理し、改善する仕組みを構築している。

#### 【ご参考】IT協会

IT協会は、1981年7月に発足し、企業の情報化に関する調査研究及び開発を行い、その成果の普及ならびに実施を促進することにより、わが国の社会・経済及び産業の健全な発展に寄与することを目的としています。

※詳細はIT協会のホームページをご参照ください。

以上