

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

2017年11月2日

## コンタクトセンターが「2017 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「2017 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、コンタクトセンターに寄せられるお客さまの声に加え、オペレーターの声をも業務改善に活かし、着実なフィードバックを通じて、オペレーターのモチベーションアップと定着率向上に取り組んでいることが評価されました。

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・組織・団体を表彰するものです。14回目となる今年度は、16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

VOCと関連データ活用モデル

#### (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。

- ・お客さまの声に加えて、オペレーターの声をも業務改善に活かしている。
- ・改善要望に対して、データ分析から優先順位をつけて取り組み、着実にフィードバックすることで、オペレーターのモチベーションアップと定着率の向上につなげている。
- ・仮説・分析・対策立案の流れを強化した事例であり、今後さらなる分析力の向上とスピードアップが期待できる。

#### **【ご参考】一般社団法人CRM協議会について**

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、これを推進するため、2009年10月1日に発足した非営利の会員組織です。米国等の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、日本国内でのCRMのさらなる普及に向けて取り組んでいます。

※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