

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

2018年7月20日

## IT協会主催の「平成30年度カスタマーサポート表彰制度」において 「特別賞（AI活用賞）」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30年度カスタマーサポート表彰制度」において「特別賞（AI活用賞）」を受賞しました。

本表彰制度は、産業界ならびに行政機関等の、顧客サポートにおける生産性向上・効果的マネジメント・システムの整備・顧客接点の強化推進と拡大を促進することを目的に制定されたものです。当社はAI活用によるコンタクトセンターの生産性と顧客体験価値の向上が評価されました。

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11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 2018

### 2. 当社の受賞内容

- (1) 賞の名称：特別賞（AI活用賞）
- (2) 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では、2017年からIBM社の「Watson」の一機能である照会応答支援システムと音声認識システムを組み合わせた「プレミアムナビ」を本格導入している。また、「プレミアムナビ」の正答率は、導入直後に60%を切る商品照会もあったが、検証を繰り返した結果、右肩上がり改善している。
- ・また、「Watson」の一部システムを、コンタクトセンターに限らず代理店や営業課支社と共有しており、コンタクトセンター内だけにナレッジを溜めることなく、それを利用する他部署にも広く活用できている点は、他の企業に比べて進んでいる。
- ・顧客が閲覧している画面をオペレータ側も見ることができる画面共有システムを導入することで、顧客からの操作に関する照会応答時間を50%削減するなど、顧客満足につながる施策として評価できる。

### 【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および開発を行い、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・経済およ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。

<http://www.jiit.or.jp/about/index.html>