

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

2019年7月26日

IT協会主催の「2019年度（第20期）カスタマーサポート表彰制度」 において「特別賞（IT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「2019年度（第20期）カスタマーサポート表彰制度」にて「特別賞（IT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や効果的マネジメント・システムの整備を促進することを目的として制定されたものです。当社は、IT活用によるお客さま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、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り、経営に優れた貢献を果たし、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す。今回は9社が受賞しました。

※詳細は、IT協会のWebサイトをご参照ください。

<https://www.jiit.or.jp/cc/award.html>



Best Customer Support
of The Year 2019

2. 当社の受賞内容

(1) 賞の名称：特別賞（IT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、デジタル技術を活用したお客さま体験価値の向上を図る、3つの施策に取り組んでいる。ICTを戦略的に活用し、いずれも効果が出ている点は評価できる。また、毎年継続的に新しい施策を企画するなど、特別賞（IT活用賞）を授与するに値する。

① 音声認識IVRによる自動受付システムの導入

24時間365日電話一本で迅速に手続きができる本サービスの導入により、コンタクトセンター稼働時間外の受付数が増加するなど、お客さまサービスの向上につながっている。

② チャットボットの導入

インターネット専用保険の受付にて、チャットボットが即時に回答するサービスを導入し、利用者件数・解決率ともに高い効果をあげている。

③ ビジュアルIVRの導入

スマートフォンアプリを使わずに、オフィシャルWebサイトのIVRガイダンス表示をタップするだけでオペレータに直接つながることにより、IVRガイダンスを操作する時間が大幅に削減され、利便性向上に寄与している。

【ご参考】IT協会

IT協会は、1981年7月に設立され、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の促進により、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Webサイトをご参照ください。

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