

2023年6月23日

三井住友海上火災保険株式会社
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

～コンタクトセンター領域の1プラットフォーム戦略を推進～
**MS&AD損保2社の共同デスク立ち上げに向けた
新たなコンタクトセンターを大阪に開設**

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（代表取締役社長：船曳 真一郎）ならびに、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社（代表取締役社長：新納 啓介）は、6月19日に両社の関西エリアのコンタクトセンターを集約し、新拠点となる大阪センターを開設しました。

今後は、同センター内に両社の共同デスクを10月に立ち上げ、お客さまの幅広いニーズにお応えするため、電話以外のノンボイスサービスを拡充し、CX（顧客体験）の向上を図っていきます。

MS&ADインシュアランスグループは、高品質かつ効率的なコンタクトセンターの運営を通じて、グループの競争力強化と持続的な成長につなげていきます。

1. 背景・目的

当社グループは、中期経営計画（2022-2025）の基本戦略の一つに、「Synergy（グループシナジーの発揮）」を掲げ、グループのミドル・バック部門を中心に共通化・共同化・一体化を深化させる「1プラットフォーム戦略」を推進しています。

この戦略の一環として、お客さまサービス品質や生産性のさらなる向上を図るべく、両社の関西エリアにあるコンタクトセンターを一拠点に集約するとともに、共同デスクを立ち上げることをしました。

2. 新拠点の概要

- (1) 開設日：2023年6月19日
- (2) 運営開始日：2023年6月19日
- (3) 所在地：〒540-8677 大阪府大阪市中央区北浜4-3-1
三井住友海上大阪淀屋橋ビル
- (4) スタッフ人数：186名
- (5) 期待される効果：
 - ・両社のノウハウを活かした対応品質の相互研鑽とさらなる向上
 - ・同一拠点での共同運営によるお客さま対応業務の効率化
 - ・教育研修の共同運営による最適化・効率化

3. ノンボイスサービスの新規展開

2023年10月に共同デスクを立ち上げ、電話以外でもお客さまがお問合せできるよう、オペレーターによる有人チャットサービスやオフィシャルサイトからの各種手続きなど、ノンボイスサービスを共同で提供します。

コンタクトセンター領域の新たな分野となるノンボイスサービスを共同で運営することで、業務の効率化やお客さま対応の品質向上に向けた相互研鑽につなげます。

4. 今後の展開

共同デスク運営で得たノウハウを活用し、両社の垣根を超えたお客さま対応を実践し、コンタクトセンターを起点としたグループシナジーの発揮を実現していきます。

<ご参考>コンタクトセンターについて

◇三井住友海上は、横浜・大阪・札幌に拠点を設置し、電話やチャットボット・Web等によるお問合せ・ご相談等に対応しています。2007年には国内保険会社で初めて、国際規格「ISO10002（品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針）」に適合した苦情対応マネジメントを構築し、HDI格付けベンチマークの「問合せ窓口」で国内損保初の9年連続三つ星を獲得※1しています（「Webサポート」部門においても8年連続三つ星を獲得）。

◇あいおいニッセイ同和損保は、東京・大阪・沖縄に拠点を設置し、電話やチャットボット・Web等によるお問合せ・ご相談等に対応しています。HDIの国際認定スタンダードに基づく「センター運営に関する評価」の最高峰である七つ星に国内で初めて認定され、対応品質面に焦点を当てた公開格付け調査では「問合せ窓口」「Webサポート」において、最高評価の三つ星を2年連続で取得※2しています。

※1 [HDI格付けベンチマークの「問合せ窓口」「Webサポート」で最高評価の「三つ星」を獲得](#)
(2022年11月4日リリース)

※2 [HDI格付けベンチマークの「問合せ窓口」「Webサポート」で最高評価の「三つ星」を取得](#)
(2022年11月2日リリース)

以 上