

2019年9月11日



**コンタクトセンター
アワード 2019**
Center of Excellence

「コンタクトセンター・アワード2019」において 審査員特別賞を受賞！

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社（社長：大場 康弘、以下「当社」）は、コールセンター運営における優れた取組みと成果を表彰する「コンタクトセンター・アワード 2019」（主催：株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部、共催：イー・パートナーズ有限会社）において、「審査員特別賞」を受賞いたしましたのでお知らせします。

1. 「コンタクトセンター・アワード 2019」について

「コンタクトセンター・アワード 2019」は、コンタクトセンター（コールセンター）の運営上の課題に対して行った活動および成果を発表し、知識・経験を共有することで相互に学び合うことを目的として、2004年に創設され、今年で16回目を迎える業界唯一の開かれた表彰制度です。審査員による審査および参加企業による相互審査を経て、優れた取組みを決定します。

2. 受賞内容

「センター表彰部門 審査員特別賞」

コンタクトセンターにおける運用改善、人材強化等に関する取組みの中で、審査員が独自の視点で評価し、選定された取組みを行った企業に授与されます。

【当社コンタクトセンターの主な取組み】

当社は「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献する」という経営理念のもと、コンタクトセンター運営部門においても「最進・最優（最も進み・最も優れた）のコンタクトセンターの実現」を目指して日々、業務改善に取り組んでまいりました。

今回受賞した取組みは、代理店向けコンタクトセンター運営現場での気づきを活かし、以下の品質向上施策を積極的に取り組んだ結果、コンタクトセンター運営効率や接続品質の向上を実現したものです。

- ・ 入電後の後処理事務の効率化
後処理事務を抜本的に見直し作業時間を短縮することにより、電話対応時間を創出することができました。
- ・ オペレーター人材育成方法の抜本的な見直し
研修内容、研修資料を改善したことにより、新人の受電対応担当者も短期間で専門性の高い業務を担当することが可能となり、コンタクトセンターの体制が強化されました。
- ・ スマートフォン専用Webツールの開発
当社代理店がコンタクトセンターへ電話をかける場合、スマートフォンから当社専用ページを利用し、質問したい業務を選択するだけで、音声ガイダンスを聞くことなく、当該業務担当のオペレーターにダイレクトにつながる仕組みを構築しました。

【表彰式の様子】



今後も引き続き、より多くのお客さまへ最高品質のサービスをお届けするため、コンタクトセンター業務における改革・改善に努めてまいります。

以上