



2020年11月12日

「コンタクトセンター・ワールドアワード 2020」アジア・パシフィック大会にて金賞を受賞

SOMPOひまわり生命保険株式会社（社長：大場 康弘、以下「当社」）は、2020年10月19日から10月23日まで開催された「コンタクトセンター・ワールドアワード 2020」アジア・パシフィック大会に出場し、「Best in Customer Service (Large Center)」部門で最高賞である金賞、「Best Contact Center (Large Center)」部門で銅賞を受賞しました。



1. 背景

「コンタクトセンター・ワールドアワード」（主催：Contact Center World.com 社）は、世界50の国と地域の中から、優れたコンタクトセンター運営や人材を競い合うもので、今年で15回目を迎えます。このたび世界大会に先立ち開催されたアジア・パシフィック大会では、書類審査を通過した7カ国100以上のプレゼンテーションが実施され、世界大会の出場権を争いました。

なお、本大会は新型コロナウイルスの影響により、当初予定していたインドネシア・バリ島での開催を中止し、大会史上初となるオンライン開催となりました。

2. 内容

今回当社が金賞を受賞した「Best in Customer Service」部門は、カスタマーサービスの提供における、コンタクトセンターの役割や取組みの成果を評価するものです。また、銅賞を受賞した「Best Contact Center」部門は、コンタクトセンターの総合的な取組みの成果を評価するものです。どちらの部門においても、当社は、[LINEによる給付金請求の受付開始](#)や[ウェアラブルデバイスを活用した社員の健康増進に向けた取組み](#)など、お客さま本位の業務運営が評価され、受賞につながりました。

3. 今後の展開

今後も当社は、お客さまを健康にする「健康応援企業」として、お客さまが健康になるための「毎日」に寄り添い、最進・最優のコンタクトセンターを目指し、サービス提供を行ってまいります。

以上