



2021年3月9日

業界初「コンタクトセンター・ワールドアワード 2020」世界大会で金賞を受賞

SOMPOひまわり生命保険株式会社（社長：大場 康弘、以下「当社」）は、2021年2月8日から2月11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」世界大会に出場し、「Best in Customer Service (Large Center)」部門で最高賞である金賞を受賞しました。



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。2020 年 10 月に開催されたアジア・パシフィック、アメリカ、ヨーロッパ・中東・アフリカの各地域を勝ち抜いた企業が、世界大会において、プレゼンテーションを実施し、各部門の世界一の座を競い合いました。

なお、本大会は新型コロナウイルスの影響により、各地域の大会に引き続き、オンラインでの開催となりました。

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。当社は、[LINE による給付金請求の受付開始](#)や[耳や言葉が不自由な方への手話・筆談・チャットサービス](#)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。なお、本受賞は国内生命保険会社で初となります。（2021年3月9日時点、当社調べ）

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、お客さまの「万が一」と、健康になるための「毎日」に寄り添い、最高品質のコンタクトセンターを目指し、サービス提供および品質の向上を行ってまいります。

以上