

2020年7月30日

IT協会主催「2020年度(第21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「2020年度(第21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に制定されたものです。当社は、IT活用によるコンタクトセンター運営の業務効率化と、対応品質評価の自動化によるオペレータのES向上取組みの2点が評価されました。

また、ITを活用した各種取組は、新型コロナウイルス感染拡大の場面においても有効な対策と評価され、「新型コロナウイルス感染症対策特別賞」も併せて受賞しました。

当社は、新型コロナウイルスの感染再拡大の懸念が高まる中、引き続き、従業員の健康を最優先に高品質で安定したコンタクトセンター機能の維持・向上に努め、お客さまから信頼され、選ばれる保険会社を目指してまいります。

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、創意工夫や先進的な試みを行い、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、12社が受賞しました。

また、「新型コロナウイルス感染症対策特別賞」は6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。<http://www.jiit.or.jp/cc/award.html>



Best Customer Support
of The Year 2020

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: 以下の通りです。(IT協会が公表した受賞理由から抜粋)

今回の取組みは、ITを活用したセンター運営業務の効率化と対応品質評価の自動化によるオペレータのES向上などに貢献したことは評価できる。今後もコンタクトセンター運営の多方面でのIT活用を期待して特別賞(IT活用賞)を授与する。

また、今年度は、応募企業各社の新型コロナウイルス感染症に対する取組みに関して、他社の模範となる対策を取られた企業に対し、新型コロナウイルス感染症対策特別賞を授与する。

① AIを活用したオートスクリプトシステム

オペレータのコールスクリプトをパソコン画面上に自動表示するもの。4つの技術(ルールエンジン、テキストマイニング、AIによる類似文書検索、音声認識)を組み合わせ、オペレータの業務がより簡単に、効率的になるように工夫をしている。その結果、紙のコールスクリプト配布の削減、オペレータのES向上が実現した。

② 自動対応評価システム

音声認識システムを活用し、オペレータが発話したテキストデータから自動でモニタリングポイントを算出し、評価ポイントを集計するシステム。オペレータごとにレポートも作成できるようにし、評価結果のフィードバック、改善に向けての指導等の活動の変革も行った。その結果、年間評価件数の大幅な増加やオペレータのES向上等の成果につながった。

【ご参考】IT協会

IT協会は、1981年7月に発足し、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。(IT協会のWebサイト:<http://www.jiit.or.jp/about/index.html>)