



コンタクトセンターアワード 2020 にて「ストラテジー(戦略)部門賞」受賞

2020年11月6日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社(社長:金杉 恭三)は、10月29日に株式会社リックテレコムが開催した「コンタクトセンターアワード2020^{※1}」に初出場し、「ストラテジー(戦略)部門賞」を受賞しましたので、お知らせします。

※1 コンタクトセンターアワードは2004年から開催され、コールセンター/コンタクトセンターにおける業務改善の取り組みレポートを広く募集し、参加企業が相互に審査するオープン形式の表彰制度です。参加企業の相互研鑽を目的として、5部門(オペレーション・ストラテジー・ピープル・テクノロジー・ヘルプデスク/アウトソーシング)それぞれの部門別に表彰。今年度は22社27件のエントリー。

1. 背景

当社は、コンタクトセンターが保有するリソースを営業推進に活用することを目指し、アウトバウンドデータの分析ツール導入による営業の精度向上、保有データの統合・分析による増収支援など、長年蓄積されたデータやノウハウの活用に取り組んできました。

今般、これらの取り組みについて「コンタクトセンターの新しい役割への挑戦～眠れるデータを活かせ！プロフィット化への道～」というテーマで当該アワードに初出場しました。

2. 概要

当社コンタクトセンターは、2017年より、従来の受電応対に加え各種営業推進によるプロフィット化に向けた取り組みをすすめてきました。今般、本取り組みが評価され、コンタクトセンターアワード2020において「経営貢献・顧客資産価値向上のための戦略的施策と成果」を評価する「ストラテジー部門賞」を受賞しました。

【評価ポイント】

- ・保有する膨大なデータやノウハウを活用することで、アウトバウンドでの収益力を高め、営業支援までできた点。
- ・アウトバウンドとアナリティクスは、広義に考えてマーケティングの領域です。幅広い顧客接点を持つコンタクトセンターがその領域の専門能力を持つことになれば経営に貢献できること間違いありません。さらに規模と領域を広げての展開を期待します。



3. 今後

当社コンタクトセンターは、HDI-Japan^{※2}評価においても、応対品質・センター運営の両面で最高評価を獲得しており、当該アワードの「ストラテジー部門賞」受賞により、営業推進面においても高い評価を得ることが出来ました。

今後も当社が掲げるさらなる『先進性』具現化に向けて、外部知見等を取り入れた革新的な取り組みを推進し、プロフィットセンターとしての位置づけを更に高められるよう、新たなチャレンジを続けていきます。

※2 HDIとは、世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体。1989年に米国にて設立され、現在、米経済誌フォーチュン・世界企業上位500社の90%を含む50,000社の会員を擁し、世界に100の支部があります。HDI-Japanは、HDIと同じコンセプトで2001年に設立され、国内のサポートサービス業界にサポートスタッフとサポートセンター向けの国際認定プログラム及び関連トレーニングコース等のサービスを提供しています。

以上

当社は、社会との共通価値を創造し、目指す社会像である「レジリエントで持続可能な社会」を実現するため、SDGs(持続可能な開発目標)を道しるべとし、地域の皆さまに貢献する活動を行ってまいります。

