

平成28年9月23日

各位

大同生命保険株式会社
代表取締役社長 工藤 稔

「コンタクトセンター・アワード2016」において 『最優秀ストラテジー部門賞』を受賞！

T&D保険グループの大同生命保険株式会社（社長 工藤 稔）は、コールセンター運営における優れた取り組みと成果を表彰する「コンタクトセンター・アワード2016」（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・パートナーズ有限公司）において、『最優秀ストラテジー部門賞』を受賞しました。

当社では、平成26年度から高齢のお客さまに、わかりやすく利便性の高いサービスをお届けする「ベストシニアサービス」を推進しています。ご加入からお支払まで、全期間を通じて高齢のお客さま一人ひとりの事情に十分配慮し、お客さま対応の品質向上に全社をあげて取り組んでいます。

この取り組みの一環として、コールセンターでは「接続」「対応」「フォロー」の各プロセスにおいて「わかりやすさ」「利便性」「ホスピタリティ」の向上を目指し、高齢のお客さまに対するサービス改善を進めてまいりました。

今般の「コンタクトセンター・アワード2016」では、コミュニケーター育成や高度なシステム運用など、コールセンターにおけるこれまでの取り組みと成果が、経営に貢献する戦略的施策として高く評価されたものです。

今後も、お客さまにご満足いただけるサービスをお届けするために、あらゆる面において改革・改善に努めてまいります。

以上



当社発表内容

テーマ

コールセンターにおける高齢のお客さまサービスの改善

要旨

当社では、社長指揮の下、高齢のお客さまに、わかりやすく利便性の高いサービスをお届けする「ベストシニアサービス」を展開しております。

ご契約からお支払におけるアフターサービスの中心的役割を担うコールセンターでは、高齢のお客さまのサービス向上がすべてのお客さまの品質改善に通じると考え、「接続」「応対」「フォロー」の各プロセスにおいて、「わかりやすさ」「利便性」「ホスピタリティ」の向上に資する様々な取り組みを実施いたしました。

2年の歳月をかけてオペレーションやシステムを刷新した結果、高齢のお客さまはもとより、幅広いお客さまからご好評をいただいております。

経営ミッションに直結したコールセンターの創意工夫がサービス向上に繋がり、「お客さま」「会社」「働く仲間」のHAPPY(=トリプルWIN)を生み出すに至った一連の取り組みを紹介します。

主な取り組み

プロセス	取り組み
接 続	高齢のお客さまの場合、コミュニケーターに直接入電！ >個人契約かつ当社ご登録の電話番号からの入電の場合、自動音声応答による用件（番号）選択を省略し、コミュニケーターに直接おつなぎしております。
応 対	高齢のお客さまへの気遣いマインドの醸成！対応スキルの向上！ >聴力制限、行動制限などを擬似的な体験を通じて気遣いのできるマインドを醸成する研修や、高齢のお客さまにとって最適な発声・模範的な話し方を学ぶ、対応スキル研修を実践しております。
フォロー	高齢のお客さまにきめ細やかに対応する仕組みを構築！ >対応内容を営業担当者にきめ細やかに伝達したり、手続書類を郵送後、ご返送がない場合、手続忘れがないかコールセンターより電話確認を実施しております。

「コンタクトセンター・アワード」の概要

「コンタクトセンター・アワード」とは、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実施した取り組みおよび成果を発表し、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、優れた取り組みを決定する業界唯一の開かれた表彰制度です。

今年度は、22社（25申請）が参加し、7月22日（金）の1次審査発表会を経て、9月21日（水）にコクヨホール（東京・品川）にて最終審査発表会および表彰式が開催されました。



(参考)戦略部...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表彰