

平成30年7月20日

各位

大同生命保険株式会社  
代表取締役社長 工藤 稔

## 「平成30年度カスタマーサポート表彰制度」において 『優秀賞』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、今般、公益社団法人企業情報化協会が主催する「平成30年度カスタマーサポート表彰制度」において『優秀賞』を受賞しましたので、お知らせいたします。

当社では、お客さまがどの担当者に照会や手続きのお申出をされても均質な対応ができるよう、あらゆるチャネルからのお問い合わせを本社（カスタマーサービスセンター）に集約し、高度な知識・スキルを有する担当者が対応する体制を構築しています。また、わかりやすい請求書類の作成・お届けや対応状況の共有、営業担当者によるフォロー活動の標準化など、営業担当者によるきめ細やかなアフターサービスをサポートする取組みを実施しました。

今回の受賞は、当社が目指す「営業担当者と本社が一体となったアフターサービス体制の構築」が、お客さま満足度の向上や効率的な営業活動の支援の観点から、経営に幅広く貢献したとして評価されたものです。

### <主催者による当社への評価コメント>

- ・お客さまのアフターサービスをカスタマーサービスセンターに集約化した同社の取組みは、『利便性』『正確性』『迅速性』の向上によりお客さま満足度の向上を実現しただけでなく、効率的な営業活動の支援にも寄与している点で評価できる。

※カスタマーサポート表彰制度は、お客さまに対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的試みを行い、お客さま満足度の向上や課題解決を図ることによって経営に優れた貢献をし、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を表彰する制度です。

当社では今後も、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、お客さまと接するあらゆる業務について改革・改善に努めてまいります。

以上