

2020年10月30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2020」において 『BCPアワード』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2020」（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、コールセンター運営の持続性・安定性を表彰する『BCPアワード』を受賞いたしましたのでお知らせします。

新型コロナウイルスの感染拡大を防止する観点から、対面のお客さまサービスが一定の制約を受ける中において、当社コールセンターは、最重要のお客さま窓口として、生命保険業の社会的使命に一層応えていく必要がありました。こうした中、「電話の向こうに最高の安心と最大の満足をお届けする」という運営ポリシーのもと、お客さまと受電者の状況を総合勘案した「コールセンターのバランス経営」を推進してまいりました。

<受賞理由>

コロナ禍における、バランス経営を通じた「職場環境」「勤務制度」「入受電制御」の一体的進化が、「お客さまの満足度向上」や「受電者のエンゲージメント向上」に大きく寄与したと認められることから、安定性・信頼性のあるコールセンター運営の教科書的事例として評価 [主催者 審査員講評 抜粋]

今回の取り組みを“with コロナ”時代のニューノーマルとして引き続き推進していくことで、今後も、お客さまに安心・満足をご提供できるよう努めてまいります。

<ご参考：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。

※当社は、2010年の最優秀テクノロジー賞、2016年の最優秀ストラテジー賞に次いで3度目の受賞となります。

以上

～当社発表内容～

《テーマ》

コロナ禍における取組みをセンター運営のニューノーマルへ

《要旨》

- 今般のコロナ禍においては、政府要請である「出社抑制」と生命保険業の社会的使命である「保険金支払等の業務継続」のいずれにも真摯に取り組んでいく必要がありました。
- 当社では、お客さまと受電者のいずれの状況も勘案した「コールセンターのバランス経営」を課題と捉え、緊急事態の「宣言前 (Before)」「宣言下 (Under)」「宣言後 (Post)」の各フェーズで、「職場環境」「勤務制度」「入受電制御」を一体的に進化させていきました。
- その結果、「安心感のある職場」で「機動的なオペレーション」が可能となり、「受電者のエンゲージメント向上」、延いては「お客さまの満足度向上」に繋がっていきました。
- 今回の取組みを“with コロナ”時代におけるセンター運営のニューノーマルとして引き続き推進していくことで、これからも安心・満足を提供しつづけるセンターを目指していきます。

《主な取組み》

| 項目 | 取組み |
|-------|--|
| 職場環境 | <u>受電者の身体的・精神的不安に寄り添った改善活動をスピーディーに展開</u> することで、一層安心感ある「職場環境」に進化。 (例) ソーシャルディスタンスの確保、シースルーの間仕切り設置、緊張を和らげる観葉植物・ぬいぐるみの配置、フロア装飾 等 |
| 勤務制度 | <u>出社抑制に対応したあらたな働き方を推進</u> することで、柔軟性に富んだ「勤務制度」に進化。 (例) 交代勤務の導入、入電状況に応じた時差出退社、在宅受電の導入※ 等 |
| 入受電制御 | <u>入電と人的リソースを適切にマッチング</u> し、ノンボイスも取り入れることで、可変的な「入受電制御」に進化。 (例) 社内窓口でのチャットボット・メール等のノンボイス拡充 入電状況に応じた臨機応変の要員配置見直し 等 |

※社内窓口の在宅化(2020年6月～)に続いて、社外窓口の在宅化(11月～)を進め、非常時にはすべて在宅で受電対応できる態勢を整備しています。

