

2019年8月7日

2019年度(第6回)サービス・ホスピタリティ・アワード 「優秀賞」受賞のお知らせ

第一生命保険株式会社(社長:稲垣 精二)は、公益社団法人企業情報化協会(※1)が主催するサービス・ホスピタリティ・アワード(※2)にて「優秀賞」を受賞しました。

【受賞テーマ】「第一生命コンタクトセンター 真のお客さま満足(カスタマーファースト)の追求

お客さまに寄り添う対応の実現に向けて ～ IT 技術導入後 最大限の有効活用事例 ～」

第一生命コンタクトセンターでは、お客さま対応品質の向上に向けたIT技術の活用を推進しており、昨年の同アワード(2018年度・第5回)では「特別賞(対応品質向上賞)」を受賞しています。

さらに2018年度においては、「ネット・プロモーター・スコア(NPS)集計・分析システム」と「音声認識システム」の組み合わせによる「コミュニケーターの対応品質評価の完全自動化」と、実際のNPS評価向上と苦情削減を実現したことが評価され、今回の受賞となりました。

受賞理由について、同協会は以下のコメントを発表しています。

「会社が一丸となって真のお客さま満足(カスタマーファースト)を意識し、顧客に寄り添う体制を実現している姿を優秀賞に値すると評価した。」



従来、通話録音を聴き起こす評価業務に毎月100時間以上を要していましたが、「対応の基本動作」は音声認識システム、「お客さまに与える印象」はアンケート集計・分析システムをそれぞれ活用することで、コミュニケーターへのフィードバックレポートの作成まで、すべてのプロセスを自動化することができました。これにより、対応品質向上のほか、評価業務の劇的な効率化、客観的で納得感のある評価を通じたモチベーション向上など、働き方改革にも繋がっています。

今後も「カスタマーファースト」をベースに、お客さまに寄り添い、感謝・感動いただける対応を実践していきます。

受賞理由の詳細につきましては、公益社団法人企業情報化協会のニュースリリース(PDF)をご覧ください。

<https://www.jiit.or.jp/sites/default/files/information/shnew.pdf>

※1 企業の情報化に関する調査研究及び開発を行い、その成果の普及並びに実施を促進することにより、わが国の社会・経済及び産業の健全な発展に寄与することを目的とする団体

※2 サービス・ホスピタリティ・アワードとは、公益社団法人企業情報化協会が、わが国の産業界ならびに行政機関などの、IT活用によるサービス・ホスピタリティへの取り組みにおけるサービス生産性向上やCS向上のための効果的ビジネスモデルの構築・促進を目的として制定したものであり、「おもてなし」を科学的かつ定量的に検証し、他の模範となりうる優れた成果を上げている企業・機関・団体・事業所・部門等を表彰するものです。