

**「コンタクトセンター・アワード 2009」で
「審査員特別賞」を受賞
～専門分野の方々より、高い評価を頂きました～**

損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社(代表取締役社長:澁谷 達雄)は、コンタクトセンター(コールセンター)の業務改善の取り組みを表彰する「コンタクトセンター・アワード2009」において、「審査員特別賞」を受賞いたしました。

当社は、今後もお客さまとの重要な接点であるコールセンターの充実を推進し、お客さま満足の向上に努めてまいります。

コールセンターの業界専門誌である月刊コンピュータテレフォニー誌を発刊する、株式会社リックテレコムが主催する「コンタクトセンター・アワード」<http://www.cc-award.com/> は、参加企業がそれぞれの取り組みを相互にプレゼンテーション・投票し合い、お互いに学びながらベストプラクティスをコンテストする世界初のオープンアワードです。他のアワードには類を見ない新しい取り組みとして2004年から毎年実施されており、今回で6回目の開催になります。

当社は、去る7月16日～17日に行なわれたプレゼンテーションにおいて、『離脱率0%を目指した！アドバイザーが輝く職場の実現～1人の100歩より100人の1歩～』を発表し、参加企業による投票と審査員審査の結果、8月26日の最終審査発表会(於:品川コクヨホール)で「審査員特別賞」を受賞いたしました。

尚、当社のプレゼンテーションの概要は以下の通りです。

【タイトル】

『離脱率0%を目指した！アドバイザーが輝く職場の実現～1人の100歩より100人の1歩～』

- 運営者と派遣会社の協力体制強化による離脱率0%と、入社早期における部内でのインタラクティブコミュニケーションを実現するための取り組みについて。
- 当社コールセンターでは、アドバイザーに対して、お客さまの声の持つ重要性和、それを社内にフィードバックするというポジションの大切さを意識付けしていく取り組みを推進してきた。
- 仕事に対しての高い意識を共有することにより、入社3か月間の離脱率は、取り組み以前の40%台から、取り組みを始めた08年4月以降09年6月末現在まで0%を達成している。
- 同時に、FAQシステムを導入し、全員がリアルタイムに回答内容や変更点を共有できる環境を構築した。更に、コールセンター経由で寄せられるお客さまからの声は、漏らさずデジタル化され、一元管理された状態で経営や関連部署へフィードバックするシステムを構築した。

(※) アドバイザー：お客さまと電話対応を行なう者です。



コンタクトセンター・ アワード 2009

Center of Excellence



受賞の様 / 8月26日(水) 於:品川コクヨホール
右 : 当社お客様サービス部コールセンター室 小川公崇スーパーバイザー

【本件に関するお問い合わせ先】

損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社

広報室 担当 / 杉山・高月

〒160-0023 東京都新宿区西新宿6-10-1 日土地西新宿ビル

TEL : 03-5437-9026 E-Mail : sugiyama@diy.co.jp