

2021年10月6日

各位

オリックス生命保険株式会社

コンタクトセンター・アワード2021で、「最優秀テクノロジー部門賞」を受賞 ～新システムを構築し、受電業務の生産性・品質を向上～

オリックス生命保険株式会社（本社：東京都千代田区、社長：片岡 一則）は、コンタクト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2021^{※1}」（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、「最優秀テクノロジー部門賞」を受賞しましたのでお知らせします。



テクノロジー部門では、コンタクトセンター運営に関して技術の適用と活用に焦点をあてた施策とその成果について審査が行われます。このたびの受賞は、社内の複数のシステムを統合した新たなコンタクトセンターシステムを構築し、業務効率化や品質向上を実現させた点などが高く評価されたことによります。

特徴としては、契約情報照会やお客さまとのコンタクト履歴の入力など、業務ごとに使用していた10種類のシステムを1つに統合したことに加え、UXデザイン^{※2}を活用し、電話対応の流れに即した画面設計や情報配置、入力フォームにしたことが挙げられます。これらにより、通話中の保留時間や電話対応後の書類発送などの後続処理時間の削減、オペレーターの事務的なミスの減少につながりました。

当社は、今後も業務改善や効率化を図り、お客さまサービス向上に繋げることで、選ばれる保険会社を目指してまいります。

以上

※1 「コンタクトセンター・アワード」の詳細は、以下のウェブサイトよりご確認ください。

<https://www.cc-award.com/>

※2 ユーザーエクスペリエンスデザインの略。製品やサービスを使用することで得られるユーザー体験の総称。

使いやすさや、使い勝手だけでなく、使い心地や印象なども重視しユーザーが得られる満足感を醸成するもの。

<本件に関するお問い合わせ先>

経営企画部広報チーム 高原・林・岩井 TEL：03-4212-4034

【審査員コメント】※一部抜粋

- ✓ 複数システムを使わなければならない、どのセンターにおいても福音となる事例です。
- ✓ 「メンテナンスやアップグレードを考えるとパッケージ導入もやむ無し」と多くのセンターが不自由な使い勝手を受け入れている現状に対し、アンチテーゼとして紹介された本取組みは、正に夢のような自社システムです。
- ✓ 大規模なプロジェクトにも関わらず、UXを意識した点も素晴らしいです。
- ✓ 自分たちのシステムを最適化するために、内製で開発に取り組んで、しっかりとした成果を出していることはとても評価できます。