



優秀賞

SOMPOダイレクト損害保険株式会社

コンタクトセンターのデータに基づいた改善活動の体制作りと全社貢献

SOMPOダイレクト損害保険株式会社は、2024 年 10 月に社名変更し、「いつもにそっと もしもに安心」をスローガンに「安心な暮らしを願う全ての「おとな」に心地よい距離感で「直接」「つながり」、難しいといわれる保険をよりわかりやすく、より簡単に合理的で納得感のある価格で提供します。」をビジョンに揚げ、その実現を目指している損害保険会社である。

同社は、2023 年度のコールセンター利用後のアンケート総合満足度 80%の目標に対して、実績が 77.5%と惜しくも及ばなかったことから、「コンタクトセンターで収集したデータを軸に、継続的かつ迅速な改善活動」をすることで、着実に目標を達成し続けることができる仕組みを作りたいと考え、今回の取り組みを開始した。

現状の課題についての洗い出しを行ったところ、収集されたデータが改善活動に活用されず、経験と勘に頼って改善活動を行っていたことに原因があるとし、データに基づいた改善ができる体制の構築を行った。収集したデータは、週次でデータ・ドリブンミーティングを実施し、データ分析から、改善点の特定やアクションプランを策定した。また、データを軸として改善を推進するために、関係者全員が同じデータを見ることで共通認識を持って改善活動が行えるよう、ダッシュボードの構築を行った。

顧客のアンケート総合満足度の改善では、総合満足度と個別要因項目の相関関係を軸に設問を工夫し改善の優先度付けを行う等の取り組みを行った。顧客満足度の分析結果から、改善項目についての優先度付けを行い、改善の取り組みを実施。また、改善項目で満足度と相関の高い「ラポールを築く」「ニーズを知る」「継続的な関係を築く」トレーニングを推進した結果、2024 年度の総合満足度は、79.7%まで向上した。

また、データ分析から、契約者の手続きが Web で完結できていないお客様がいることが判明したため、電話対応時に電話を利用した背景を聞き取り、Web ページで発生している問題点を明確にすることにより、Web を所管する他部門に対し改善に直結するデータを提供することを行った。コンタクトセンターのデータ分析結果が、全社の意思決定に関するデータとして活用され、会社貢献にも寄与することとなった。

収集したデータを活用し、データに基づいた改善活動を行うデータドリブンの実践により、課題が可視化され、関係者が共通認識を持つことで、業務パフォーマンスの改善活動において成果をあげることができただけでなく、コンタクトセンターならではのデータを軸に、他部門が所管している Web の改善および、施策における懸念点を提案する仕組みを構築したことにより、優秀賞に相応しいと評価した。