

## News Release

2020年8月5日  
チューリッヒ保険会社

### 2020年度第21期カスタマーサポート表彰制度において 「特別賞(人財育成賞)」と「新型コロナウイルス感染症対策特別賞」を受賞

チューリッヒ保険会社(東京都中野区、日本における代表者および最高経営責任者:西浦 正親)は、公益社団法人企業情報化協会(東京都千代田区、会長:宇治 則孝、以下「IT 協会」)が主催する、2020年度第21期カスタマーサポート表彰制度において、「特別賞(人財育成賞)」を受賞しました。また同時に、今年特設された「新型コロナウイルス感染症対策特別賞」も受賞しました。

#### カスタマーサポート表彰制度とは

顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的試みを行い、顧客満足度の向上や課題解決を図ることによって経営に優れた貢献をし、カスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体の当該組織を対象に授与されるものです。

<http://www.jiit.or.jp/cc/award.html>



#### 「特別賞(人財育成賞)」における当社の取組みとIT協会による評価

ダイレクト保険ビジネスを展開する当社のカスタマーケアセンター(CCC)は、お客さまから選ばれる保険会社になるために、カスタマー・エクスペリエンス(顧客体験)の実践とサービスプロフィットチェーンの構築を目指し、さまざまな取組みを行ってまいりました。当社は2015年よりソーシャルスタイル理論を導入し、お客さま一人ひとりに寄り添ったお客さま対応を実践してきました。また2016年からは研修などを通し、シニア対応の強化にも取り組んできました。

2019年からはさらに踏み込んで、お客さまの感情的価値が重要であるとの考えから、「Emotional Chart」を導入し、お客さまの感情をケアスタッフが理解し対応する取り組みを開始しました。これは、ケアスタッフとお客さまとの会話の録音データを利用し、お客さまの感情変化をチャート化し、ケアスタッフの対応と照らし合わせて検証するものです。これにより、ケアスタッフがお客さまの感情変化を理解し、お客さまに寄り添う姿勢や、お客さまに合わせた対応スキルを向上させ、素晴らしい感動体験を提供することを目指しています。またスキル向上を可視化するため、さまざまな研修プログラムを体系化し、習得スキルによってブロンズ、シルバー、ゴールド、プラチナの4段階で認定する「CCC ケアスタッフマイスター制度」を導入しました。ケアスタッフはお客さま対応のスペシャリストとして、スキル向上とモチベーション向上の両立を目指しています。これらケアスタッフへの一連の人財育成の取組みが、他社にも参考となる好事例であり、特別賞(人財育成賞)に値する大変素晴らしい取り組みであると評価され、受賞に至りました。

### 「新型コロナウイルス感染症対策特別賞」における当社の取組み

当社は損害保険会社として事業を継続し、非常時であっても可能な限りお客さまへ変わらぬサービスを提供するよう努めています。2010年初頭より事業継続計画(BCP)の一環として在宅勤務の実現に向けての取組みをスタートさせ、管理部門やコールセンターの一部で在宅勤務を先行して実施してきました。新型コロナウイルス感染拡大を受け発令された緊急事態宣言下においては、社員の安全と健康を守るため、またコミュニティの一員として新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するため、コールセンターや保険金支払い部門を含めた全部門の業務を在宅勤務へと移行し、95%という高い在宅勤務率を実現しました。当社はまた、在宅勤務をBCP対策だけでなく、多様な働き方、優秀な人材の確保など、多面的に重要な業務運営の選択肢であると位置づけています。今後はさらに業務内容や運営体制の見直しを図り、緊急時にはいつでも完全リモート運営へと切り替えができるよう目指してまいります。

コールセンターの在宅勤務移行への取組みに関するニュースリリース

- 【動画ニュース】トップインタビュー コールセンター業務の在宅勤務移行への取組み (2020/5/8)  
<https://www.zurich.co.jp/aboutus/news/release/2020/0508/>
- 95%の在宅勤務率を実現 コールセンターのシステム・運用について緊急公開 (2020/4/24)  
<https://www.zurich.co.jp/aboutus/news/release/2020/0424/>
- 緊急事態宣言発令をうけてコールセンターも在宅勤務へ移行 (2020/4/10)  
<https://www.zurich.co.jp/aboutus/news/release/2020/0410/>

### 【チューリッヒ・インシュアランス・グループについて】

チューリッヒ・インシュアランス・グループは、グローバル市場および各国市場において幅広い商品ラインアップを揃える世界有数の保険グループです。スイスのチューリッヒ市を本拠に1872年に設立され、およそ55,000人の従業員を有し、世界215以上の国と地域で、個人、そして中小企業から大企業までのあらゆる規模の法人およびグローバル企業のお客さまに、損害保険および生命保険の商品・サービスを幅広く提供しています。持ち株会社であるチューリッヒ・インシュアランス・グループ社(銘柄コード: ZURN)はスイス証券取引所に上場しており、米国においては、米国預託証券プログラム(銘柄コード: ZURVY)のレベル1に分類され、OTCQXにて店頭取引されています。チューリッヒグループに関する詳しい情報は [www.zurich.com](http://www.zurich.com) をご覧ください。

### 【会社概要】

社 名: チューリッヒ保険会社  
代 表 者: 日本における代表者および最高経営責任者: 西浦 正親  
本社所在地: 〒164-0003 東京都中野区東中野 3-14-20  
事 業 内 容: 損害保険業

### メディアからのお問い合わせ先:

チューリッヒ保険会社  
広報部  
電話: 03-6832-2160  
Eメール: [pr@zurich.co.jp](mailto:pr@zurich.co.jp)