

2017年11月30日

チューリッヒ生命「100日改善 CRM 実現モデル」 「2017 CRM ベストプラクティクス賞」を受賞 ～企業変革プロジェクトによってお客様へより高品質なサービスを提供～

チューリッヒ生命*(日本における代表者兼最高経営責任者:太田健自)は、このたび一般社団法人 CRM 協議会(会長:藤枝純教)が選定する「2017 CRM ベストプラクティクス賞」を受賞しました。

本賞は、顧客中心主義経営を実現するために、CRM への取り組みで成果を上げている企業・組織を表彰するものです。当社は100日単位で組織変革を行う「100日計画」に取り組み、資料の請求から見積り、そして申し込み手続きへと保険契約の全般を顧客視点で変革させたことが評価されました。

当社では、今後もお客様にとって“ナンバーワン”の存在であるために、さらなる高品質なサービスのご提供に努めてまいります。

*チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド(<http://www.zurichlife.co.jp/>)

1. 「2017 CRM ベストプラクティクス賞」について

“顧客中心主義経営”の実現を目指し、戦略、オペレーション、組織の観点から顧客との関係を構築し、その成果を上げている企業・官公庁・団体を CRM 推進のモデルケース創りや人材育成として、広く役立てていきたいという目的で「CRM ベストプラクティクス賞」として選定するもの。



2. 当社の受賞内容について

・受賞内容:

100日改善 CRM 実現モデル

・受賞理由:

より多くの顧客や代理店の募集人に自社商品の魅力を伝え、利便性が高く顧客志向に合わせた複数のチャネルを通じて商品を選択できる、“高品質なサービス(チューリッヒ・クオリティー)”の提供に取り組んだ好事例。資料の請求から見積り、そして申し込み手続きへと、保険契約の入口から出口までのライフサイクル全般において顧客視点での変革を実践している。なかでも保険金・給付金の請求時に、女性スタッフのみが対応する「女性専用ダイヤル」を開設し、女性顧客の心情に配慮した取り組みは特に目を惹くものである。

本件に関する報道関係者様のお問い合わせ先:

チューリッヒ生命(チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド)

マーケティング・コミュニケーション部 広報担当 鈴木、犀川

Tel:03-6832-1612 Fax: 03-6832-1620 E-mail: zlpr@zurich.co.jp

(ご参考)一般社団法人 CRM 協議会について

「顧客中心主義経営」を普及させたいと願うメンバー企業・自治体・アカデミーが集い、フジサンケイビジネスアイ<(株)日本工業新聞社>、経済産業省の後援・協力のもと、活動している非営利団体

<表彰式の様子>



(左)CRM 評議会 藤枝会長
(右)当社 十文字 COO

チューリッヒ生命 日本支店について

チューリッヒ生命 日本支店は、チューリッヒ・インシュアランス・グループの日本における生命保険事業の主要拠点として1996年に設立されました。多くの働き盛り世代の方々に、「革新的な保障性商品」と「高品質なサービス(Z.Q. : チューリッヒ・クオリティー)」を、インターネット、電話、保険代理店、銀行など、「お客様にとって利便性の高い選択権の活かせるチャネル」を通じて、ご提供しています。

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 54,000 人の従業員を有し、世界 210 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様に、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 をご覧ください。