

2020年11月25日

各位

オリックス生命保険株式会社

ITを高度に活用したビジネス革新を表彰する「IT賞(顧客・事業機能領域)」を受賞 ～10のシステムを1つに集約し、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：東京都港区、社長：片岡一則）は、このたび、公益社団法人企業情報化協会が主催する2020年度「IT賞」*1において、「IT賞(顧客・事業機能領域)」を受賞しましたのでお知らせします。



当社は、個人保険の保有契約件数が450万件を超えるなどビジネスの拡大に伴い、コールセンターへの入電数が年々増加している状況に対応し、受電業務における生産性向上に取り組んできました。このたびの受賞は、これらの課題を解決するため、コールセンターで使用するシステムを新たに構築し、1応対当たりの業務効率や品質向上を実現させた点が評価されたものとなります。

これまでのコールセンターシステムは、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10種類のシステムを利用していました。今回の取り組みにより、1つの新システムに業務を統合するとともに、当該システムにUXデザイン*2を導入し、電話応対の流れに即した画面デザインや情報の配置などを行い、オペレーターの事務的なミスの防止や事務時間の削減を実現しました。

また、大規模なシステム改善を推進するだけでなく、各ビジネス部門から寄せられる細かな要望に対しても、ITによる課題解決を短期間で実現していくための体制を構築したことが評価され、「IT奨励賞」*3を同時受賞しました。IT部門のさまざまなセクションに所属する社員で編成されたチームを立ち上げ、異なる専門知識を持った社員が組織横断的に連携することにより、各種要望に対するワンストップでスピーディーな課題解決を可能としました。

当社は、今後も業務改善や効率化を追求し、お客さまサービスの向上を図ることで、選ばれる保険会社を目指してまいります。

以上

<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 TEL：03-6685-7996

※1 “IT を高度に活用したビジネス革新” に顕著な努力を払い、成果を挙げたと認めうる企業・団体・機関および個人に対して、公益社団法人企業情報化協会が授与するもの。

受賞先の一覧は、当協会のホームページからご確認ください。<https://www.jiit.or.jp/im/award.html>

※2 ユーザーエクスペリエンスデザインの略。製品との相互作用で提供される使いやすさ、有用性、および望ましさを通じてユーザーの行動をサポートするプロセスを指す。

※3 取り組みの成果に将来性や発展性があると認められた企業へ贈られるもの。

【受賞内容と受賞理由】

<受賞内容>

受賞名：IT 賞（顧客・事業機能領域）

「UX の実現によるお客さまサービス品質向上とオペレーターの業務効率化」

<受賞理由>

新コールセンターシステムの立ち上げに際し事務処理の統廃合を大胆に進め、a)業務システムへの UX の採用、b)顧客情報の刷新、既存情報の集約・利活用の面で、大きな成果を挙げている。まず、a)の側面では、従来コールセンターの対応は、保険の契約単位（証券番号）、もしくはコンタクトしてきた個人に対する対応が中心であったが、お客さまに寄り添った質の高い案内サービスを展開できるようになった。b)の側面では、サイロ化されたデータベースの問題を解決すべく、新しい統合データモデルを設計し、顧客属性、コンタクト履歴などを一元化するアーキテクチャーを採用することで、情報の利活用を向上させることができた。システム化の成果として、1 応対にかかる処理時間の削減、管理・後処理業務の削減といった定量効果に加え、お客さまや従業員満足度の向上、ミスの低減など定性的な効果を実現している。同社の取り組みは、単なる新しい技術の適応にとどまらず、競合他社に先駆けて、優れた UX を実現した事例となっており、顧客・事業機能領域において IT 賞にふさわしい内容であると評価できる。