

2025年7月17日  
SOMPOダイレクト損害保険株式会社

「2025年度カスタマーサポート表彰制度」優秀賞を受賞  
～データドリブンな改善活動によりお客さま満足度向上と全社貢献を実現～

SOMPOダイレクト損害保険株式会社（代表取締役社長：中川 勝史、以下「SOMPOダイレクト」）は、この度、「2025年度カスタマーサポート表彰制度」（※）において優秀賞を受賞いたしました。



## 1. 受賞概要

- 受賞名： 2025年度カスタマーサポート表彰制度 優秀賞  
取組名： 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  
評価内容： データドリブンな改善活動によるお客さま満足度向上と他部門連携による全社的な顧客体験改善への貢献

（※）カスタマーサポート表彰制度について

企業の顧客戦略の発展と、それに伴うお客様サポートの向上を目指し、優れた取組みを表彰する制度です。特に優れた取組みで、会社全体の経営にも良い影響を与えた場合に「優秀賞」が贈られます。

公益社団法人企業情報化協会（IT協会）HP：<https://jiit.or.jp/awards/cs/>

## 2. 主な取組内容

当社のコンタクトセンター部門では、お客さまの満足度向上と全社的な品質改善を実現するため、一人ひとりのオペレーターの経験や感性のみに頼るのではなく、データに基づく改善活動を行う体制を構築しました。

### （1）データに基づく改善活動

関係者全員が同じデータを共有できるダッシュボードを構築するとともに、データ分析に基づく改善活動を推進するミーティングを週次で開催しています。これらの取組みを通じて、継続的かつ迅速な改善点の特定とアクションプランの策定、実行につなげています。

## (2) お客様満足度の向上

お客様満足度とお客様対応に関するデータの相関関係を分析し、お客様の満足や不満につながる重要な要素を特定しました。お客様対応における改善の優先度が明確化され、重点的にオペレーターのトレーニングに取り組んだ結果、お客様満足度の向上が実現しました。

## (3) 全社の品質改善

コンタクトセンター部門では、お客様が問い合わせされた理由を確認し、「ウェブページの分かりづらい説明」や「操作を迷われた手続き」などの問題点を定量的に可視化する取組を推進しています。これらの情報はウェブページを担当する部門に共有され、全社での品質改善に活かしています。

## 4. 今後について

SOMPOダイレクトはお客様に選ばれ続ける商品やサービスの提供を通じて、お客様の「日常(いつも)」と「もしも」に寄り添い、お客様の不安を安心に変えられるパートナーのような存在になることを目指しています。今回の受賞を励みとし、引き続きデータを活用した取組を発展させ、コンタクトセンターで得られた貴重なお客様の声を商品やサービスの改善に活用してまいります。

以上