

報道関係各位

2021年10月5日  
アイペット損害保険株式会社

**ペット保険業界初、コンタクトセンター・アワード 2021 にて  
「ストラテジー部門賞」受賞！**  
～「電話受付部門」からの脱却 コンタクトセンター、はじめました～

アイペット損害保険株式会社(本社:東京都港区、代表取締役 執行役員社長:安田敦子 以下、当社は、「コンタクトセンター・アワード 2021」(主催:株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部、共催:イー・パートナーズ有限会社)へ初出場し、ペット保険業界としては初めて「ストラテジー部門賞」を受賞いたしましたのでお知らせいたします。



「コンタクトセンター・アワード 2021」は、コールセンター／コンタクトセンターにおける運営上の課題に対し、各社が日々取り組んでいる業務改善の内容や成果を共有し、参加企業が相互に審査するオープン形式の表彰制度です。このたび、当社は、「戦略活用」に関する取り組みを表彰する「ストラテジー部門」において、『電話受付部門』からの脱却～コンタクトセンター、はじめました～と題する施策で参加し、「ストラテジー部門賞」を受賞いたしました。

「その先の、ペットの保険会社へ」を Vision に掲げる当社では、保険会社としての役割・機能をしっかり果たすため、コンタクトセンターを重要機能と位置づけ、運営体制の強化を図っております。新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、非対面コミュニケーションの重要性が増していく中、全国のお客さまに「安心」をお届けするため、日々、お客さまのご要望にマッチしたサービスを提供することを目指しております。

今回の取り組みでは、電話を取るだけの受付部門から脱却し、品質・付加価値の高いサービス提供をできるコンタクトセンターを目指し、「接続品質、応対品質、業務品質、人財管理、ES、CS」の観点から6つの重点課題を掲げ、1年をかけて各施策に取り組みました。最重要指標として「品質」を挙げ、特に「接続品質」においては、対応フローを明確化し、KPI や受電計画を見直すなど、項

目をさらに細分化した施策を実行しました。その結果、応答率が1年で10%近く向上し、大幅に改善するなどの効果を生みました。審査員からは、KPI マネジメント手法や社員の意識改革など、進化に対する取組みについて高い評価をいただきました。今回の受賞を励みに、今後も当社は、よりよいサービス提供を目指し、日々、サービス品質の向上・改善に取り組んでまいります。

アイペットでは今後も、ペット保険の提供を通じ、「ペットと人々が共に健やかに暮らせる社会」を目指して、より一層の努力を続けてまいります。

以上

#### ■会社概要

商 号： アイペット損害保険株式会社  
代 表 者： 代表取締役 執行役員社長 安田敦子  
所 在 地： 〒106-0032 東京都港区六本木 1-8-7 MFPR 六本木麻布台ビル  
設 立： 2004年5月  
事 業 内 容： 損害保険業  
資 本 金： 4,119百万円（2021年9月30日現在）  
U R L： <https://www.ipet-ins.com>