

Manulife Highlight!



Call Center memiliki peranan yang penting bagi sebuah perusahaan yang berbasis pelanggan. Bukan hanya sebagai sarana untuk menjembatani perusahaan dengan kebutuhan pelanggan akan informasi, melainkan juga sebagai upaya perusahaan mendekatkan diri melalui interaksi dengan pelanggan.

Pada tanggal 12 Maret 2009, CCSL (*Center for Customer Satisfaction & Loyalty*) dan majalah Marketing menobatkan *Call Center* Manulife Indonesia menjadi yang terbaik pada kategori industri Asuransi Jiwa.

No	Call Center Brand	Dimension			Indeks Pelayanan Call Center (%)
		Access (%)	System & Procedure (%)	People (%)	
1	Manulife Customer Contact Center	88.250	76.871	77.636	79.529
2	Commenwealth Life Comm Center	95.667	77.655	73.176	79.018
3	Cigna Customer Service	88.833	73.688	72.718	76.232
4	AIG Life Phone Service Center	95.583	72.468	69.482	75.598
5	Prudential Life Assurance Call	82.667	75.938	70.072	74.351
6	Allianz Hotline	87.333	72.253	69.244	73.764
7	MAA Customer Service	84.667	69.641	70.850	73.250

Sumber: Majalah Marketing, No.03/IX/Maret 2009

CCSL (*Center for Customer Satisfaction & Loyalty*) dan Majalah Marketing setiap tahunnya mengadakan penilaian terhadap jasa layanan *call center* untuk memberikan masukan kepada seluruh pelanggan di Indonesia.

Pada penyelenggaraan yang kelima kali ini, CCSL dan Majalah Marketing mengadakan penilaian terhadap *call center* di 13 kategori industri melalui metode *mystery calling random*. Setiap *call center* dihubungi sebanyak 4 kali dalam sebulan, selama 6 bulan.

Dari pantauan selama periode itu, dihasilkanlah formula penilaian performa melalui 3 kotak layanan:

1. Access dengan 3 atribut KPI (*Accessibility, Availability dan Connection Speed*)
2. System & Procedure dengan 3 atribut KPI (*Call Center System, Enjoying dan Service Standard Consistency*)
3. People dengan 2 atribut KPI (*Soft Skill dan Hard Skill*).

Hasilnya terlampir pada tabel di atas.

Keberhasilan tim *call center* Manulife Indonesia dalam mempertahankan peringkat pertama pada **Call Center Awards 2009** di industri Asuransi Jiwa menambah lagi deretan pengakuan bergengsi atas kinerja perusahaan. Tahun 2008, *call center* Manulife Indonesia juga menjadi yang terbaik.

Dari 5 kali penyelenggaraan penghargaan ini, Manulife Indonesia berhasil meraih 3 kali Call Center Awards, pada tahun 2006, 2008 dan 2009.