

CTstage 4iでコールセンターを拡張した第一生命 100拠点以上の支社に分散する顧客の声を集約



第一生命情報システム株式会社
取締役
基盤システム本部長
足立 伸男 氏

基盤システム本部
システム基盤グループ長
高師 一雄 氏



基盤システム本部
システム基盤グループ
上席アナリスト
千葉 義徳 氏

PROFILE

第一生命 第一生命保険相互会社

本社：東京都千代田区
代表取締役社長：森田 富治郎
創立：1902(明治35)年9月15日
契約者数：909万2536名
総資産：28兆9105億円
従業員数：5万8398名
(内勤職員9414名、営業職員4万8984名)
事業内容：個人保険(5年ごと利差配当付更新型終身移行保険、定期付終身保険、養老保険など)、個人年金保険、団体保険(総合福祉団体定期保険、団体信用生命保険など)、団体年金保険(企業年金保険、厚生年金基金保険など)の取り扱いおよび付帯業務

いずれも2003年3月末現在

PROFILE

DLS 第一生命情報システム株式会社 (DLS)

本社：東京都府中市
代表取締役社長：大竹 一誠
設立：1999年6月1日
資本金：10億円
従業員数：1471名(2003年4月1日現在)
事業内容：コンピュータシステム開発の受託、各種コンピュータ処理業務の受託、ソフトウェアの開発・販売、ソフトウェア販売に必要なコンピュータ機器および用品の販売、情報処理通信サービスなど

いずれも2003年3月末現在

顧客からのさまざまな要望や意見には、ビジネスを成功に導くためのヒントが埋もれているもの。この貴重なヒントを経営に活かすには、分散した顧客データを統合し、蓄積することが不可欠となる。そこで第一生命は、顧客対応窓口を一本化するために、コールセンターの機能強化・拡張に取り組んだ。そのインフラに選ばれたのが、沖電気のCTI&IPコミュニケーションシステム「CTstage 4i」だった。

創立以来の経営理念である「ご契約者第一主義」を掲げる第一生命は、お客さまの「生涯のパートナー」となるため、『生涯設計』というコンセプトを打ち出している。『生涯設計』とは、“お客さまのライフステージの変化や多様なニーズに応じて、一生涯にわたって「良質な提案」「良質な商品」「良質なサービス」を提案すること”であり、同社はこのコンセプトに基づき、さまざまな取り組みを実施している。この取り組みの中で重要な役割を担うのが、契約者との直接の接点となるコールセンターだ。

コールセンターは契約者にサービスを提供する窓口であるとともに、契約者の要望や意見を知るための窓口でもある。特に重要なのは、問い合わせや手続きの申請の際に交わす何気ない会話だという。この会話の中に、大切な要望や意見が含まれていることが少なくないというわけだ。

現在、第一生命では、東京、名古屋、大阪の3カ所にコールセンターを設置して、契約者からの問い合わせに応えている。その一方で、契約した際の営業担当者が所属する支社に直接電話してくる契約者も少なくないという。

支社で契約者の要望や意見を聞け

ば、その場で解決できる。それはそれでいいことなのだが、対応内容が支社レベルで止まってしまうと会社として情報共有ができず経営に活かせない。

そこで第一生命は、契約者への対応内容を一元管理して経営判断に有効活用するために、支社への問い合わせをコールセンターに集約化することを計画した。

コールセンターの対応席数が不足 システムの使い勝手にも大きな課題

第一生命では、問い合わせ総件数の約60%を支社で対応している現状に対して、2005年までにすべてコールセンターに集約する方針だ。だが、これまで100拠点以上の支社に分散していた電話をすべてコールセンターに集約するには、既存のコールセンターでは、対応回線数やオペレーターが利用する端末の対応数が不足していた。

「対応席数の不足に加えて、システムの設計にも改善の余地がありました」と語るのは、第一生命の情報基盤の整備・運用を担う第一生命情報システム株式会社の取締役基盤システム本部長、足立伸男氏だ。CTstage 4i 導入前のコールセンターシステムは、契約者の契約内容を記録したデータベース

や各種業務システムとの連携が不十分で、使い勝手が悪かった。

例えば、契約内容を検索するには専用のアプリケーションを開く必要があり、検索にも時間がかかった。また、必要な情報を取り出すには複数のツールを組み合わせなければならない場合もあったという。これでは、オペレーターの習熟度によって、対応品質が左右されてしまう。

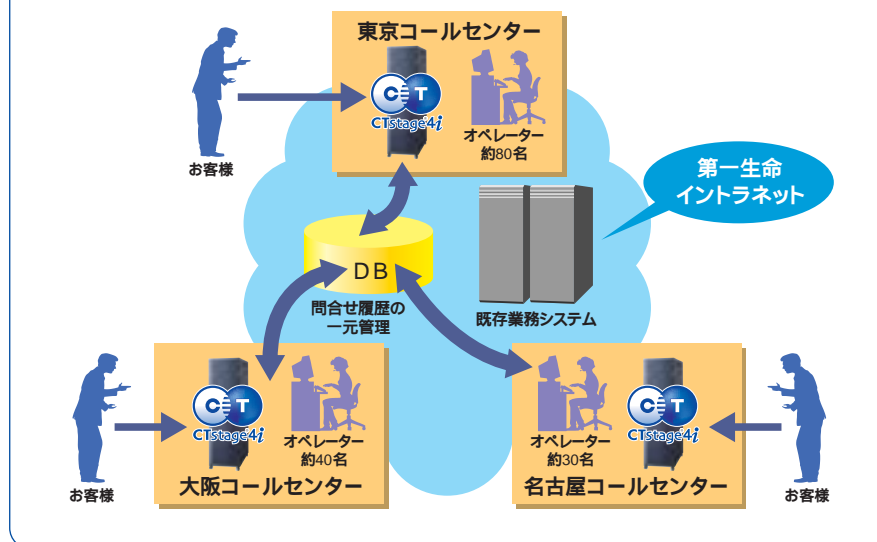
さらに、業務システムは紙の帳票での管理を前提としていたため、例えば契約内容の検索結果はその都度紙に出力され、それを見ながらオペレーターが対応していた。

第一生命情報システムの基盤システム本部システム基盤グループ長、高師一雄氏によれば、「コールセンターシステムとデータベースや業務システムとの親和性を深め、各機能のインタフェースを統合することで、オペレーターの対応時間を短縮して顧客満足度と業務効率の向上を図ることも課題でした」という。

席数の拡張性と既存システムとの親和性 管理のしやすさでCTstage 4iを採用

コールセンターシステムの再構築に携わった第一生命情報システムは、対応席数とその拡張性、既存システムとの親和性、機能の拡張、追加が容易に行える開発環境、さらにシステムの可用性とコストパフォーマンスなど、多岐にわたる要件を詳細に定義して選定に臨んだ。そして、同社の厳しい選定要件を満たし、実際に数ある選択肢から選ばれたのが、沖電気の「CTstage 4i」だった。

再構築した第一生命コールセンターのシステム構成



実際にベンダーおよびシステムの選定に携わった第一生命情報システムの基盤システム本部システム基盤グループ首席アナリスト、千葉義徳氏は、以前からCTstageの実績を評価していたという。そして、「沖電気は、CTstage 4iによるWebベースのシステムを提案してきたのが印象的でした」と語る。各機能やツールのインタフェースをWebブラウザに統合することで、オペレーターが円滑に必要な情報を利用できるようになる。

同時に、クライアントPCにはWebブラウザを導入するだけですむため、管理に伴う手間とコストを節減する効果も得られる。

もちろん、席数の拡大と将来の拡張性、既存システムとの親和性、アプリケーションの開発のしやすさといった重要課題も満たしている。特に、「Windowsベースのオープンなシステムなので、アプリケーションの開発がしやすいのも魅力です。これなら機能の拡張も容易にできます（千葉氏）」

CTstage 4iでコールセンターシステ

ムを再構築した第一生命は、2003年5月から東京、名古屋、大阪の3拠点合わせて150席のコールセンターを本格稼働している。今後、徐々にオペレーターを拡充して、100拠点を超える支社への問い合わせをコールセンターに集約する計画を進めている。また、情報の検索、参照が瞬時に行えるようになり、必要な情報を得るための操作もWebブラウザで簡素化された結果、対応の円滑化、品質向上も期待できると評価している。

「データベースに蓄積される対応履歴から、『生涯設計』戦略に活かせる情報を提供する基盤をレベルアップしていきたい」と高師氏は語る。第一生命は、同社の経営理念である「ご契約者第一主義」を、CTstage 4iによって力強く実践しているのである。 A

お問い合わせ先

OKI

沖電気工業株式会社

パソコン/ワークステーション インフォメーションセンター

TEL 0120-490-988

受付時間 9:00 ~ 17:00 / 月曜 ~ 金曜(祝日除く)

URL <http://www.ctstage.com>