

日新火災がCTstage 4iのIPコンタクトセンターを導入 月間平均約1万件の電話における 放棄呼率を約6%に大幅改善



日新火災海上保険株式会社
お客さまサービス部
副部長
服部 和正 氏



日新総合サービス株式会社
常務取締役
テレフォンサービスセンター長
阿部 廣 氏

P R O F I L E



日新火災

日新火災海上保険株式会社
創 立：1908年（明治41年）6月
資 本 金：156億円
正味収入保険料：1,449億円
総 資 産：4,930億円
従業員数：2,493名
代理店数：16,581店
※いずれも2005年3月31日現在

損害保険サービスを通じて契約者の日常生活に安心を提供している日新火災海上保険では、お客さまに不安を与えることは許されない。万一の際の事故受付窓口となる「テレフォンサービスセンター」に電話が繋がらなければ、お客さまは不安に陥ってしまう。また、休日・夜間の事故対応や電話によるお客さまサポートなど、テレフォンサービスセンターに期待される機能は多様化している。こうした課題に取り組む同社では、放棄呼率の改善と多機能なセンター運営に向けてシステムの再構築を実施。沖電気工業の「CTstage 4i」とテクマトリックスの「FastHelp」を導入して、お客さまサービスの向上を図っている。

全ての電話窓口を一元化する テレフォンサービスセンターを設置

自動車保険、火災・地震保険、医療・傷害保険を扱う日新火災海上保険では、お客さまからの電話に24時間・365日に対応してきた。緊急の対応が求められる自動車事故の処理はもちろん、保険商品の問い合わせやご相談についても24時間、電話を受け付けている。

同社は、全国の営業支店や事故サービス拠点に分散していた電話対応窓口を一本化する形で、1997年にテレフォンサービスセンターを設置。当初から事故受付だけでなく契約異動処理や相談などの営業系業務も行ってきた。しかし、全国の事故情報やお客さまからの問合せが集中する情報センター機能でありながらも、対応記録は紙文書に頼るところもあり、このままではお客さまサービスの実態が把握できない、要員の業務負担や運用コストが大きい、全社で情報共有ができない、といった課題を抱えていた。

そこで同社は、課題の解決に向けてインフラ整備を検討。テレフォンサービスセンターには、緊急の対応に迫られている事故現場からの電話や、安心して日常生活を送ることを目的に、商品についての問い合わせの電話がかかってくる。そのため、お客さまに不安を与えないために、24時間いつでも1回の電話でつながることが理想だ。しかし、電話の着信呼率は季節や時

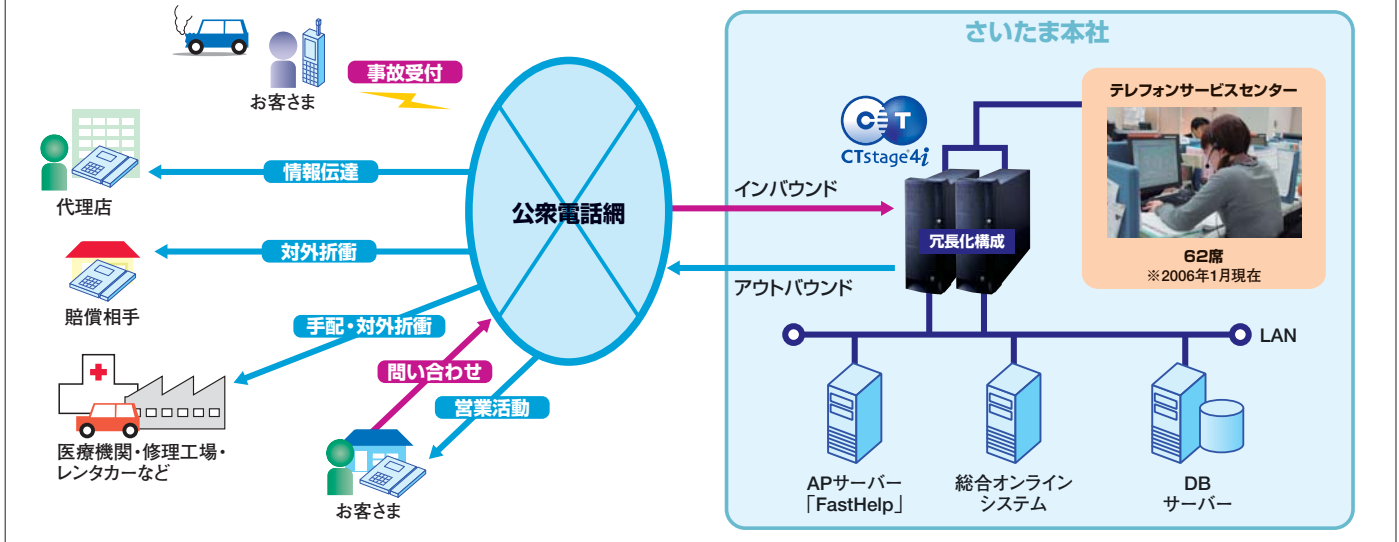
間によってまちまちで、オペレーターを的確に配置するのは困難なのが実情だ。その結果、想定より着信呼数が増えてしまった場合、電話が繋がりにくい状況となり放棄呼が生じてしまう。

日新火災海上保険テレフォンサービスセンターの現場責任者である、日新総合サービス 常務取締役 テレフォンサービスセンター長 阿部廣氏は、従来の課題について次のように説明している。「放棄呼を少しでも減らすためには、着信呼数の変化に応じてオペレーターを的確に配置することと、着信呼数の増加に応じて席数を柔軟に拡大できる仕組みが求められました」（阿部氏）

UnPBXのCTstage V3を採用 強力な管理機能で放棄呼を大幅改善

こうした背景のもと、同社はコンタクトセンターシステムの導入に向けて検討を開始した。日新火災海上保険でテレフォンサービスセンターのマネージャーである、お客さまサービス部 副部長 服部和正氏は、システムの要件について次のように説明している。「当時のプラットフォームの選択肢には、従来のPBXベースかUnPBXベースがありましたが、カスタマイズや他のシステムとの連携が容易で、ボードで回線を拡張できるUnPBXのシステムを選びました。具体的な製品選定では、過去の導入実績とサポート体制を重視しました」（服部氏）

■日新火災海上保険「テレホンサービスセンター」のシステム概要



そして、2002年、沖電気工業のコンタクトセンターシステム「CTstage V3」と、テクマトリックスのCRMパッケージ「FastHelp」を組み合わせた、新コンタクトセンターシステムを導入した。24時間365日で事故報告などを受け付けるテレホンサービスセンターにとって、サービスの停止は決して許されない。そのため、検討時には、システムの信頼性と障害時の迅速な対応が重視された。

導入の経緯について服部氏は、「CTstage V3は、すでに多くの企業が導入しており高い評価を得ていました。また、サポート体制も充実しており、安心して運用できると判断しました」と語る。

CTstage V3とFastHelpで構築したテレホンサービスセンターは、20席強の規模でスタート。従来は把握していなかった着信呼数の傾向や放棄呼などについても、CTstage V3の管理機能を活用して正確に把握できるようになった。その結果、着信呼数が年々増加していること、そして10%以上が放棄呼となっていることが明らかになった。



「テレホンサービスセンター」のシステムを再構築した日新火災海上保険は、CTstage 4iのIPコンタクトセンターを導入。

服部氏は、「CTstage V3導入後、統計が蓄積されるに従って、着信呼数の予測の精度が徐々に上がりました。その結果、放棄呼の割合は、平均で6%台まで大幅に改善できました。理想は放棄率0%ですが、現時点では及第点のレベルです。緊急性の高い事故受付の放棄率はさらに改善できており、お客さまへのサービス向上につながったと思います」と語る。

阿部氏も、「別の人が対応した事故受付であっても、画面の対応記録を見ればスムーズに処理が引き継げるようになり、回答済みの情報をお客さまに伺うことがなくなりました」と、導入効果に満足している。

着信呼数が過去最高を毎月更新 拡張性と信頼性でCTstage 4iを導入

CTstage V3導入後、2年ほど経過したころ、着信呼数は毎月、過去最高を更新する勢いで増加。2005年末には、着信呼数が毎月平均約1万件にも達した。また、「お客さま本位」の会社づくり宣言のもと、様々な施策を展開している同社では、コールセンター機能についても、お客さまへのアウトバウンド機能や、夜間休日の専門スタッフによる事故サービス機能の拡充を進めている。そのため、将来の規模拡大に向けたシステムの再構築が迫られていた。

そして、今後の席の増設に十分対応できること、障害時にも電話だけな

く、コンタクトセンターシステム全体の機能を持続する信頼性の向上が新たな課題となった。阿部氏は、「万が一、システムに障害が生じてても、システムを冗長化しておくことで、サービスの停止を避けられます」と語る。

そして、再びいくつかのシステムを比較・検討した結果、「CTstage 4i」のIPコンタクトセンターシステムを導入したのだ。その経緯について服部氏は、「CTstage 4iのIPコンタクトセンターならば、席数の拡張が容易で、システムを冗長化することにより障害時でもコンタクトセンターの機能を利用できます。また、従来の資産がそのまま引き継ぎ、低コストで新しいシステムにリプレースできることも決め手となりました」と説明する。

さらに今後の展開についても、「将来は、センター拠点の分散を含めた災害時などのリスク回避策を実現したいと考えています。CTstage 4iのIPコンタクトセンターならば、IP網を介して遠隔地の複数のセンターを容易に立ち上げ、連携することが可能ですから」と、CTstage 4iの可能性に期待している。

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

☎ 0120-490-988

受付 9:00~17:00(月曜~金曜/祝日を除く)

<http://www.ctstage.com>