

損害保険会社向け コールセンターシステム 『DELTA』

関本 雅章
山口 雄一郎

鈴木 孝治
大貫 誠

ビジネスの背景

従来の損害保険会社の自動車事故受付センタでは、トラブル発生時にお客様からの電話を受け、お客様の住所、氏名などの契約情報は容易に表示／確認ができるものの、お客様の状態、特に現在位置を特定することは非常に困難であった。お客様へ迅速なサービスを提供するためには、トラブルの状況把握、現在位置の特定、各種サービスの提供が必要となる。

ニッセイ情報テクノロジー(株)では、トラブル発生時のお客様の現在位置を表示し、受付センタ業務と連動し、初動時に適切なサービスを迅速に提供するシステムが必要と考え、位置情報ソリューションとCTI&IPソリューションが親和性高くラインナップされているOKIとパートナー契約し、損害保険会社向けコールセンターシステム『DELTA』を開発、提供することとした。

コールセンタの現状と課題

コールセンタでは、トラブル発生時のお客様との最初の窓口として、①トラブルの受け付け、②サービス（レッカー車など）の手配、③お客様への案内が、迅速に行われることが求められる。

お客様の満足度を維持し、継続してご契約いただくためには、初動時に適切なサービスを迅速に提供することが第一であり、損害保険業界関係者ではそれを「始まりの10分」と呼んでいる。

実際、自動車事故受付センタに対する連絡は通常、救急救命活動後（Tips参照）に行われるが、状況は非日常であり平常時では問題なく伝えられるであろうはずの自分自身の氏名や電話番号等も伝えられないケースが多くある。

このような状況の中で前述の3プロセスを迅速に行うためには、以下の課題が挙げられる。

●受付時

- ①「お客様が動揺している」

- ②「お客様が土地に不案内である」
- ③「オペレータは知らない土地も担当しなくてははいけない」

●手配

- ①「手配する工場の選定に時間がかかる」
- ②「サービス内容の選定を行わなくてははいけない」
- ③「サービス員への正確な現場位置の通知が困難である」

●案内

「サービス員の到着時間が曖昧である」

●共通課題

場所を特定するための目印（ランドマーク）を見つけれない

位置情報との出会い

以上のプロセスに位置情報を適用した場合を考えてみる。受付センタでは、図1のような仕組みで、以下の処理を行うことになる。

- ① トラブル発生時、お客様は携帯電話を利用してコールセンタへ連絡する。
- ② ナンバーディスプレイを利用してお客様を特定する。

TIPS 【事故受付センタへの連絡】

消防庁等によると119番コールを行ってから救急救命車両が到着するまで平均5～6分かかる。多くの場合、自分の場所や名前などを正確に伝える事ができないケースが多く現場位置特定まで1～2分かかるケースもあるという。

救命措置が1分遅れると7～10%救命率が低下すると言われている。また事故時等で心肺停止等に対する救急救命活動では10分以内の対応が生死の鍵を握ると言われている。

事故受付センタへの連絡は事故処理後になるため、このような状態を引きずってしまい、正確な状況を伝えられないケースは少なくない。

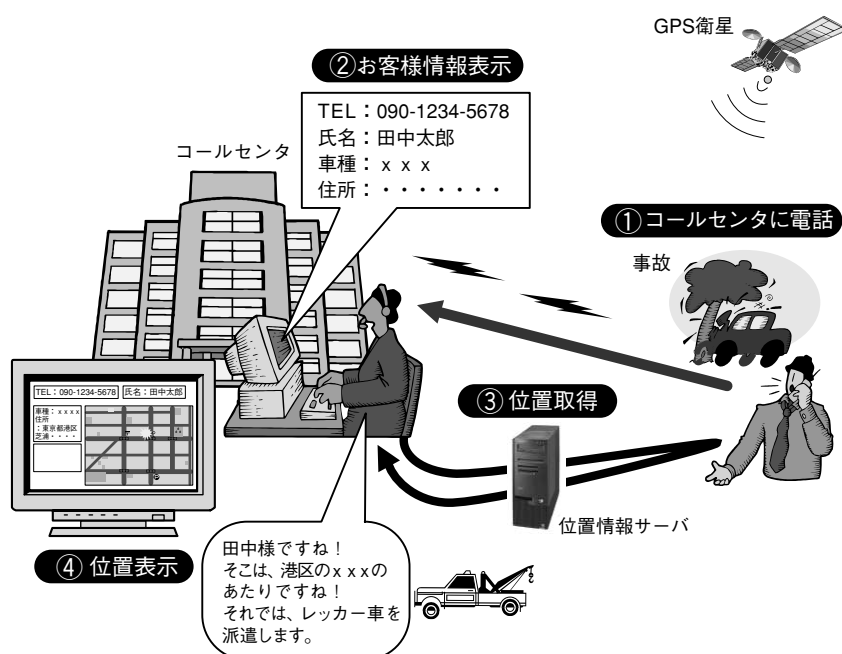


図1 「DELTA」サービス

③お客様の契約情報、およびお客様の現在位置の情報を取得する。

④お客様の契約情報、現在位置をオペレータ端末に表示する。

先ほど紹介したプロセスは、以下のように変化し、お客様への適切なサービスを迅速に提供することが可能となる。

●受付時

お客様の契約情報と現在位置が画面上に表示される。お客様が動揺されていても、土地に不案内であっても、現場の特定を「即時」かつ「確実」に行うことが可能になる。

●手配

事故発生位置から近い順に5件の提携工場を表示する。併せて各工場のサービス内容も閲覧でき、同じ画面上で、レッカー車を派遣するのに最適な工場を短時間で選定することが可能となる。

また、レッカー車のナビシステムに現場位置を表示させ、正確に誘導することも可能となる。

●案内

工場から現場までの距離を地図上で計算し、これをおよその到達時間をお客様に伝えることが可能となる。

お客様は損害保険会社への安心感、信頼感を得ること

ができ、外出や旅行を安心して楽しむことができるようになる。

システム概要

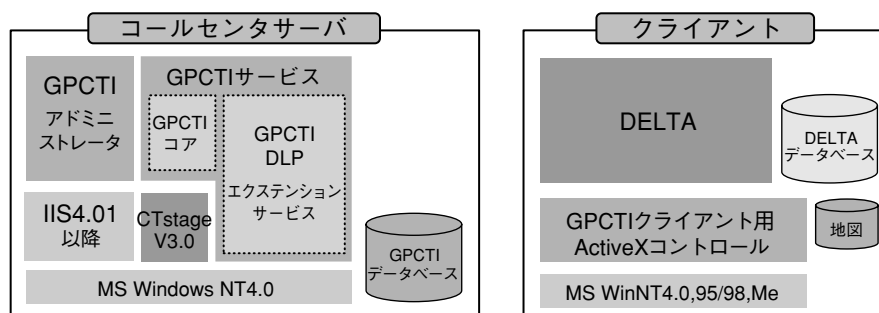
「DELTA」は、GPSを活用した位置情報ソリューション GPCTITM*1)、CTI&IPソリューション CTstage[®]*2)、GISの3つの要素技術を統合したソリューションである。

「DELTA」は、XML、Java技術を利用し構築され、GPCTITMコア（DLPエクステンション）、CTstage[®]の機能をフルに活用した構造になっている（図2）。

「DELTA」は、お客様からの電話を受けると以下の手順で動作する。

- ① CTstage[®]で着信を受ける
- ② その着信情報（電話番号）からお客様情報を特定し、瞬時に画面に表示する。
- ③ オペレータはお客様からトラブル状況を聞き出し画面に入力する。
- ④ その後、事故現場を特定するために、GPCTITMサービスにお客様（DLP端末）の検索を依頼する。
- ⑤ GPCTITMサービスは、指定されたDLP端末情報をDBから取得し、現在位置を検索する（DLPセンタに検索依頼を実施）。
- ⑥ GPCTITMサービスがDLPセンタからの検索結果（緯度経度情報）を受信し、DELTAに応答する。

*1) GPCTIは、沖電気工業（株）の商標です。 *2) CTstageは、沖電気工業（株）の登録商標です。



- ◇ GPCTI DLP拡張サービス
—クライアントからの要請を受けDLP端末の制御機能。
- ◇ GPCTIアドミニストレータ
—GPCTI DLP拡張サービスの稼働環境の設定変更を行うWebベースの管理機能。
- ◇ GPCTIデータベース
—GPCTI DLP拡張サービスの稼働環境、各種履歴情報が格納されたデータベース。
- ◇ GPCTIクライアント用ActiveXコントロール
—GPCTIサービスへの依頼・応答を行うActiveXコントロール。
- ◇ DELTAデータベース
—DELTAの稼働環境、各種管理情報(提携先工場、ホテルなどの情報)が格納されたデータベース。

図2 ソフトウェア構成

- ⑦ 検索結果(緯度経度情報)を受け取ったDELTAは、画面の地図上にお客様の位置を表示する。
- ⑧ お客様の現在位置から、提携工場、ディーラをDB内から検索し画面の地図上に表示する。お客様指定の工場や、もっとも早く到着する工場などお客様への迅速なサービスを提供し、手配を行う。また、深夜や郊外などで交通機関を利用できない場合などでは、ホテルの手配、タクシー手配など、さまざまなサービスを提供することが可能である。

今後の事業展開、課題

位置情報端末としてドコモのDLP(DoCoMo Location Platform)端末だけではなく、auのgpsOne、J-PHONEなどキャリアに依存しない位置情報プラットフォームと連携し、将来的には損害保険会社向けの自動車事故受付コールセンタASP事業への発展も視野に入れ、展開していきたいと考えている。

また、今回DELTAを損害保険会社向けコールセンタシステムとして紹介したが、このソリューションの応用は広い。

歩行者ITSなどでマン・ナビゲーションが話題となっているが、各種コールセンタサービスの補完機能として現在地や目的地をフォローする機能的役割や、人に限らず、物の安否確認、所在確認にも適用できると考えており、適用範囲は広いと考えている。

また、課題として位置情報は今後のモバイル・ユビキ

タス社会において重要な個人情報のひとつであるという事が挙げられる。

個人情報として位置情報を捉えた場合、非常時においてもその情報をどこまで第3者に開示するか、情報秘匿や所在証明をどのレベルでだれが秘匿や証明を実施するのか整備していかなくてはならない。

個人の行動履歴は、マーケティングデータとして考えた場合、ビジネス的要素を多く含んでいる。例えば、いつどこへ立ち寄るのか、天候や各種イベントとの連絡性はあるか、購買行動のつながりはあるのか等、大変魅力的な情報である。

裏を返せば、個人の行動パターンを丸裸にもできるわけである。

個人情報管理にはシステムの対策と企業行動倫理的対策の両面が必要である。

(1) システム的対策

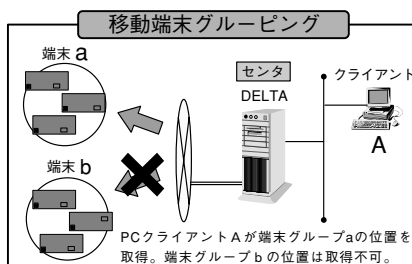
DELTAおよびGPCTI™ではグルーピング機能(図3)を利用して位置情報をモニターする対象とモニターできる権限者を設定する事ができる。

したがってオペレーション上、権限のない人が対象でない人や物の位置情報を取得参照することができない。また、システム的にはシステム管理権限者、総責任者を除いて検索対象の存在すらわからないようになっている。

ログ出力に関しても、検索同様対象のグループ情報のみ出力できるようになっており、関係ない情報は出力で

移動端末グルーピング

複数の端末をグループ指定することができます。
これによりクライアントは位置情報取得、各種指示時にグループ名で指定できます。



PCクライアントグルーピング

複数のPCクライアントをグループ指定することができます。
これにより端末が位置通知を行った場合に、指定されたグループ内の全PCクライアントに位置情報が通知されます。

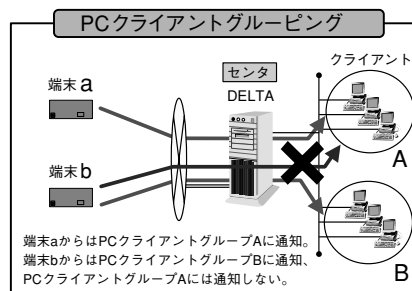


図3 グルーピング機能

きない。

しかし、これらの対策はプライバシー対策、セキュリティ対策が全て考慮されているわけではない。当社のセキュリティソリューションとの組み合わせによるシステム構築をお勧めする。

(2) 企業行動倫理的対策

システムを運用する企業が何の倫理や情報管理ルールを持っていないければいくらシステムで対処していても、情報は漏洩してしまう。現在話題に上る情報漏洩などセキュリティ、プライバシーの侵害問題のほとんどは、社内情報漏洩など社内の倫理管理、運用管理に起因している。

ニッセイ情報テクノロジー(株)ではプライバシーマークの認定を受けているが、企業行動として顧客の個人情報を体系的に管理する倫理とルールが明確に定義されている企業が販売することが顧客情報を保護する第一歩であると考えている。

もちろん、販売先に対してもDELTAをどのように使うのか、情報管理規定はでき上がっているか確認し、コンサルティングしなければならないし、情報管理できる企業に販売しなければ、我々の製品を使った結果不幸を招く事になり、企業として失格である。

仮に企業における個人情報がどこまで企業に開示すべき情報が定まっていらないようであれば、セキュリティ・プライバシーをコンサルティングすべきであると考えて間違いない。

電話番号や卒業名簿と同様、本人が了解していないのに行動履歴がマーケティングデータとして売買されることがないように細心の注意を払う義務と必要があることを最後に添えておく。 ◆◆

● 筆者紹介

関本雅章：Masaaki Sekimoto.ニッセイ情報テクノロジー株式会社 ITソリューション事業部

鈴木孝治：Kouji Suzuki.金融ソリューションカンパニー 金融ソリューション 第二本部

山口雄一郎：Yuuichirou Yamaguchi.システムソリューションカンパニー 社会情報ソリューション本部 eソリューションSE部ソリューション第四チーム

大貫誠：Makoto Ohnuki.システムソリューションカンパニー 社会情報ソリューション本部 eソリューションSE部 ソリューション 第四チーム