



オペレータ対応と音声自動応答を併用して コールセンターの効率化を図る

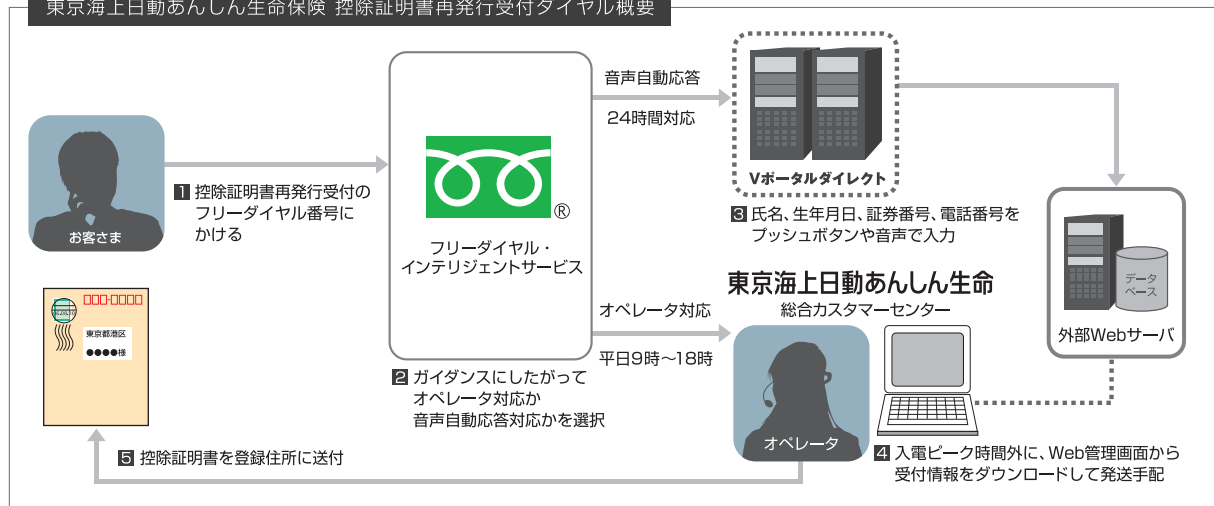
東京海上日動あんしん生命保険株式会社様

控除証明書再発行受付に音声自動応答を導入し
コスト面・運用面ともに効率アップ

Vポータルダイレクト導入前の課題とソリューション

- Vポータルダイレクト導入以前はオペレータ対応のみだったため、繁忙期の増員コストがかかっていた。
- お客さまサービス向上のため、適正コストで24時間対応ができるソリューションを求めている。

東京海上日動あんしん生命保険 控除証明書再発行受付ダイヤル概要



オペレータ対応と音声自動応答を併用

東京海上日動あんしん生命保険では、11月から3月まで年末調整時期および確定申告時期のコールセンターでの控除証明書再発行受付にVポータルダイレクトを導入。オペレータと音声自動応答による対応を併用することで効率的な運用を実現している。

音声自動応答を選択すると、Vポータルダイレクトに着信し、控除証明書再発行を受け付ける。ガイダンスにしたがって氏名・生年月日・証券番号・電話番号等をプッシュボタンと音声で入力してもらう流れだ。

24時間対応と入電ピーク抑制で業務効率をアップ

コールセンターの入電ピーク時期は年末調整時期の11月。また休日の翌営業日の午前9時台には圧倒的に入電が多く偏りが大きい。音声自動応答を併用することで、入電ピークを避けて受付情報を確認し、控除証明書再発行手配作業を行うことができる。また、オペレータ対応時間外も音声自動応答での対応となり、24時間体制を整え、入電ピークを抑制することでコスト面、運用面ともに業務効率化が図れたという。

今後も、フリーダイヤル・インテリジェントサービスとVポータルダイレクトを最大限に活かしたベストミックスで効率的な受電システムを構築していきたいとのことだ。

導入決定のポイント

- 1ヵ月単位のスポット利用ができるクラウドサービスのため、無駄なコストがかからない
- 最大92回線という大規模回線数
- フリーダイヤル・インテリジェントサービスのルーティング機能と組み合わせることで効率的な運用ができる

導入の効果

- 24時間対応により、お客さまサービスの向上を実現するとともに入電ピークを抑制し、オペレータ増員にかかるコスト削減につながった
- 受付は音声自動応答で対応し、受付後の発送手配作業はピーク時間を避けて着手でき、業務効率が良い