



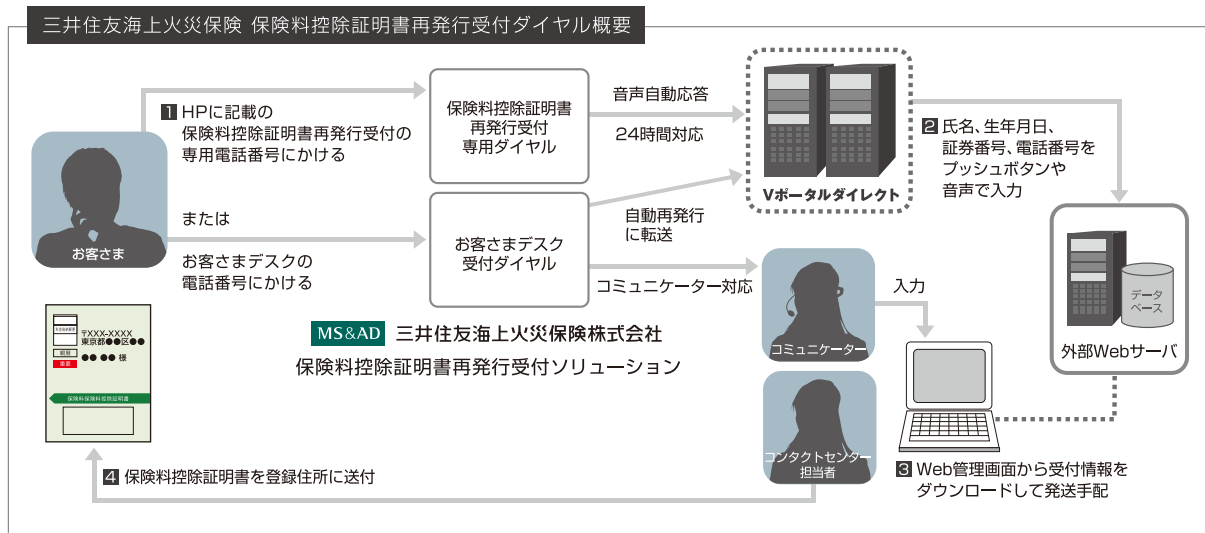
CONTACTセンター業務の効率アップ！ 保険料控除証明書再発行受付を自動化し コミュニケーター負荷を軽減する

三井住友海上火災保険株式会社 様

単純な定型の問い合わせには自動応答を活用し
CONTACTセンター運営を最適化。

Vポータルダイレクト導入前の課題とソリューション

- 毎年10月から12月は、保険料控除証明書再発行による問い合わせが原因で通常期の数倍のコールが殺到し、繁忙期となっていた。
- 入電増加に伴って繋がりにくいという状況が慢性的に続いており、コミュニケーターの稼働も増大し、人員管理の面でも課題となっていた。



保険料控除証明書再発行による繁忙期

三井住友海上火災保険のCONTACTセンターであるお客さまデスクでは、10月から12月は保険料控除証明書再発行による問い合わせが殺到する繁忙期だ。入電が多いわりに内容は定型のため通話時間は短いですが、入力や後処理に時間がかかることで待ち呼が増え、コミュニケーター数を増やさざるを得ない状況だった。特に11月は「超繁忙月」と言われるほど入電が殺到する時期であり、以前から呼減対策したいという要望があった。そこでクラウドIVRサービスであるVポータルダイレクトを使って保険料控除証明書再発行受付を自動化する流れとなった。

自動化により全体的な業務効率を向上

分析によると、保険料控除証明書に関する問い合わせのうち約4割が再発行希望で、その対応を自動化することで、稼働が約7,000時間弱削減できたという。また、コミュニケーターから「繁忙期ではなくなった」との声もあったそうだ。さらに、以前はお客さまデスクで受け付けた後、再発行の手配を営業側に依頼していたが、業務負荷が平準化されたことで、CONTACTセンター側で保険料控除証明書再発行の手配まで行うことができ、営業側からも再発行処理業務がなくなり、本来の営業に専念できるようになったとの声もあったという。担当者からは、Vポータルダイレクトは今や必需品になっているとの声をいただいた。この事例が同様の課題を持つ全国のCONTACTセンター運営の改善のヒントとなれば幸いである。

導入決定のポイント

- オンプレミスは企業にとって大規模な投資であり固定資産となるため、社内手続きが非常に煩雑になる。クラウドIVRサービスであるVポータルダイレクトは、オンプレミスに比べて導入までの期間も短く、何よりもコストが安かったのが決め手だった。

導入の効果

- 大量の待ち呼があるというコミュニケーターのプレッシャーが減り、焦りによる切り急ぎを防ぎ、丁寧な対応を保つことにつながった。
- 24時間いつでも再発行の受付ができるので、時間外に問い合わせたいお客さまのニーズにも応えることができた。
- 自動化した際に「音声自動応答では不満」という声も特に挙がらなかった。