









自動応答でコールセンターの顧客満足度調査 を実施する

三井住友信託銀行株式会社様

コールセンターの顧客満足度調査システムを迅速に導入する。

Vポータルダイレクト導入前の課題とソリューション

- ●確定拠出年金コールセンターでの顧客満足度の客観的な調査を、導入時の負担を少なく実施したい。
- ●顧客が望む新サービスについて、顧客の生の声を聞きたい。

確定拠出年金コールセンター顧客満足度調査概要 こちらは三井住友信託銀行 この後, 確定拠出年金 簡単なアンケートに お客様アンケートダイヤル ご協力いただけます 管理者 いいですよ でしょうか ガイダンスに従って… 4アンケート コールセンター 結果を随時 確認 Vポータルダイレクト \leftrightarrow FTP サーバ 三井住友信託銀行 ■ 相談対応後、アンケート協力を依頼 2 承諾いただいた方のみ ③ 回答内容をデータで Vポータルダイレクトに



確定拠出年金コールセンター風景



確定拠出年金ホームページ

■確定拠出年金コールセンターの顧客満足度を調査する

三井住友信託銀行では確定拠出年金の相談窓口として、専用コールセンターを設置している。加入者自身が運用商品を選択し、その成果によって受取金額が異なる確定拠出年金では、相談窓口となるコールセンターの役割は大変重要である。また平成 24年3月に廃止が予定されている適格退職年金の受け皿となる制度として、急速に導入企業が増えており、今後ますますその重要度は高まってくるという。同社ではこれまでもコールセンターのオペレータ育成に注力してきたが、さらなる応対品質の向上を図っていくため、顧客満足度の客観的な調査を実施。また、併せて新サービスの顧客ニーズについても調査することとなった。

▶ 利用開始時の負担が少なく結果を随時確認できるシステム

調査実施にあたっては、国内テレマーケティングのリーディングカンパニーであるテレフォニー社の協力を得て、音声自動応答システムであるVポータルダイレクトを採用した。調査実施後の評価としては「短期間で導入でき、設備やソフトウエアの導入も一切不要であるなど利用開始にあたっての負担が少なく、また調査結果も随時確認できるなど、顧客満足度やサービスに対するニーズを把握するうえで非常に有効なツールである」と高い評価をいただいた。顧客満足度の高さが求められる金融業界において、音声自動応答システムを利用した顧客満足度調査は大変注目を集めており、導入企業も現在続々と増加している。

● 導入決定のポイント

- 導入決定から短時間で実施可能なうえ、新規の設備・ソフトウエアの購入が不要であること。
- 回答状況を随時確認できること。
- 設問の設定、変更が容易であること。

● 導入の効果

- 導入時の負担が少なく、迅速に顧客満足度の調査ができ、 反応にあわせた設問の変更等も容易で、柔軟な運用ができた。
- 新サービスの顧客ニーズを聴取でき、サービス拡充の方向付けができた。