

テクノロジーの力で 電話応答率 100%を目指す



共栄火災

鈴木 隆氏
千田 裕之氏



首藤 正之
上田 紘之



適切なレスポンスを実現するために
保険契約者への迅速かつ

契約者の立場に立った コミュニケーションを

損害保険会社の契約者が自然災害等の事故にあわれた際、契約者からの最初の連絡窓口となるのが事故受付センターです。ここで契約者に事故の状況をしっかり聞き、情報のバトンを保険金支払いの担当部署へ的確に渡していく必要があります。また、損害保険には賠償事故、火災事故、物損事故などさまざまな種類があるため、契約内容や事故の状況に応じて柔軟できめ細やかな対応をしなければなりません。共栄火災海上保険様は「迅速、適切に、わかりやすく」をスローガンに掲げ、契約者の立場に立ったコミュニケーションを日々実行されています。

事故受付センターの特性として、契約者からの事故の入電件数は曜日によってばらつきがあり、台風シーズンや災害発生時には事故の入電件数が激増します。そのような繁閑差に対応しながら、いかに応対品質を保つか。それが共栄火災海上保険様の事故受付センターの課題です。また、契約者からの電話に対応できる応答率を95%にすることをセンターの目標に掲げられています。

繁閑差に対応する ソリューションとしてのAI

繁閑差対応と応答率向上という課題を解決するために、共栄火災海上保険様が導入されたのがAIによる自動音声案内でした。2007年から事故受付センターの運用支援を行ってきたトランスコスモスは、共栄火災海上保険様とともに21年12月から音声案内のPoC(実証実験)に着手し、22年9月には11種類の対話フローを完成させて実運用を開始しました。対話フローの設計にあたっては、オペレーターに、現場の知見や意見をヒアリングし、その内容を踏まえて必要な要件を絞り込んでいきました。

自動音声案内のみで問い合わせが解決する完結率は、一般に3割ほどの達成が目標とされます。それに対し、共栄火災海上保険様の音声案内の完結率は当初から5割ほどの実績で、その後の改善で約8割の成果を実現しています。PoCを行っている中で22年3月に発生した福島県沖地震の際は、急増した契約者からの事故の入電への対応に自動音声案内が大いに力を発揮しました。現在は電話混雑時や夜間の対応をAIが行うことで、繁閑差対応と応答率向上という課題はほぼ解決されています。

対応記録のデジタル化で 効率化とCS向上を実現

また2020年には、それまでエクセルに入力し、プリントアウトしてFAXで他部門と共有していた電話での応対情報を、セールスフォースで一元管理する仕組みをつくりました。紙で管理していた情報をデジタル化することによって、業務の効率化と現場の負荷軽減を実現しています。また、以前は契約者が電話をかけてきた際、紙を探して情報を確認する間に電話口でお待たせしてしまうこともありました。ノウハウのデジタル化でそのような時間がほとんどなくなり、契約者とのコミュニケーションがスピーディになることで、顧客満足度(CS)も向上することになります。このデジタル化の取り組みは、トランスコスモスからの提案を採用頂いたことで実現したものでした。

今後はチャットやメールなど顧客接点を拡大して、契約者からの多様なアプローチに対応することを検討されています。トランスコスモスは、マルチチャネルに活用できる自社ソリューションやツールをご提供することで、契約者の満足度と体験価値のさらなる向上に寄り添ってまいりたいと考えています。

2007年からの16年間、トランスコスモスは共栄火災海上保険様の事故受付センター運営に寄り添ってまいりました。これからも、迅速で適

切でわかりやすいコミュニケーションを実現し、事業成長に寄与する力強いパートナーとしてご支援を続けていきたいと考えています。

詳細はこちら /
対談記事全文



ご担当者コメント



共栄火災海上保険 コンタクトセンター企画部長
鈴木 隆氏(写真右)
共栄火災海上保険
コンタクトセンター企画部 事故受付センター長
千田 裕之氏(写真左)

トランスコスモスの強みは、何よりも安定感や安心感にあると感じています。企業としての規模や実績はもちろん、新しいことに取り組む際にも、最後まで責任をもってやり切ってくれます。また、こちらからのさまざまな要望に対しても、一つ一つをしっかりと検討し、できるものには積極的に取り組み、できない場合はできない理由を明確にするというスタンスを保っていらっしゃいます。トランスコスモスのもう一つの強みが、変化に対応する力だと思っています。今後社会環境が変化し、テクノロジーが進化していく中で、新しいことに継続的に取り組んでいく必要があります。これからもトランスコスモスならではの变化対応力を発揮していただき、新しいテクノロジーやソリューションをそのつど提案いただきながら、次の時代のコンタクトセンターをともにつくっていききたいと考えています。

※記載の内容・お役職等の情報は、2023年7月取材時のものです。

お問い合わせはこちら ▶ <https://www.trans-plus.jp/cotra/contactwp>

