

FUJITSU Business Application CRMate (シーアールメイト) モバイル導入事例

三井住友海上火災保険株式会社 様

MS&AD

三井住友海上

業界初のビジュアルIVRの活用で オペレーター接続までの時間を約80%短縮。

世界屈指のMS&ADインシュアランスグループの中核を担う三井住友海上火災保険株式会社様。同社では、スマートフォンの画面上で問合せ目的を選択するだけで、コンタクトセンターのオペレーターにつなぐことができる「自動音声応答ガイダンスの見える化」サービスを2018年10月から開始。そのサービスに、CRMモバイルソリューション「FUJITSU Business Application CRMate (シーアールメイト) モバイル」(以下、CRMateモバイル)のビジュアルIVR技術を活用。オペレーターにつながるまでの時間を大幅に短縮し、お客様の利便性の向上を実現しました。

課 題

目的のオペレーターにつながるまで、長いガイダンスを聞き、何度も番号入力しなければならないストレスからお客様を開放したい

お客様にアプリケーションをインストールしていただく手間を省きたい

音声ガイダンスで誤って番号を入力した場合に、適切なオペレーターにつながるまでに時間を要していた

効 果

スマートフォンから公式Webサイトにアクセスし、問合せ目的に応じたメニューをタップするだけで、音声ガイダンスを聞くことなく、適切なオペレーターにつなげることが可能に

富士通独自の技術を活用し、アプリケーションをインストールすることなく、公式Webサイトにアクセスするだけで利用できる

適切なオペレーターへ直接つながるようになり、コンタクトセンター内において不要な電話転送がなくなり、業務効率化を実現

企業にとって顧客満足度の向上は、信頼度や商品購買の動機づけに大きな影響を及ぼす。三井住友海上火災保険様では、企業とお客様をつなぐ問合せ窓口となるコンタクトセンターで、電話やメールによる相談や問合せへの対応のほか、公式Webサイトの充実、FAQによる自己回答の仕組み、さらにはチャットボットなど、お客様の声に真摯に応える取り組みを強化している。

その中で今回着目したのが、顧客満足度向上にも寄与する電話での問合せに関する利便性向上である。従来の煩わしい自動音声応答ガイダンス (IVR※1) を改善するため、CRMateモバイルのビジュア

ルIVR※2技術を導入。スマートフォンから公式Webサイトにアクセスし、問合せ目的に応じたメニューをタップするだけで適切なオペレーターにつながり、お客様の問合せにかかる負荷を軽減するとともに、迅速で的確な対応を可能にしたのである。

※1 IVR (Interactive Voice Response、自動音声応答) : コンタクトセンターへのお客様からの問合せに対して、音声ガイダンスによって番号入力を促し、適切なオペレーターへ対応の振り分けを行うシステム。

※2 CRMateモバイルのビジュアルIVR : お客様がスマートフォンの画面上で問合せ目的を選択するだけで、該当のコンタクトセンターのオペレーターにつなぐことが可能となる富士通独自のシステム。従来のIVRのように音声ガイダンスを聞く必要がなく、簡単にオペレーターにつなぐことができる。(特許出願中)

「お客さま第一」を掲げ、 商品・サービスの改善に取り組む

国内損害保険事業、国内生命保険事業、海外事業、金融サービス事業、リスク関連サービス事業の5つの事業ドメインで、グループのミッション実現に向けた活動を展開するMS&ADインシュアランスグループ。同社はその中核事業である損害保険事業を担っており、グループ全体で国内の損害保険シェア、ASEAN域内総収入保険料でトップの実績を有している。

同社では、行動指針 (バリュー) に「お客さま第一」を掲げ、お客様の声に真摯に耳を傾け、全社一体となって商品・サービスの改善に取り組んでいる。お客様からの保険に関する相談や問合せなどを受け付けている代表的な窓口となっている「三井住友海上 お客さまデスク」の企画、運営に携わっているのがコンタクトセンター企画部である。コンタクトセンターでは、約600名のオペレーターがおり、年間約145万件の電話を受け付けている。

「当社のコンタクトセンターでは、①接続品質『つながりやすさ』、②業務品質『業務の正確性』、③対応品質『丁寧で印象の良い応対』という3つの品質の向上に取り組んでおり、業界最高品質のサービスを提供できていると自負しています」と、コンタクトセンター企画部企画チーム次長の岩前孝佳氏は語る。

長い音声ガイダンスを聞く 煩わしさを解消したい

同社の取り組みのレベルの高さは、HDI-Japan (運営会社 : シンクサービス株式会社) が主催する2018年度格付けベンチマークの損害保険業界「問合せ窓口」および「Webサポート」部門において、最高評価の三つ星を獲得していることからもうかがえる。これは、コンタクトセンターの丁寧かつ親身な電話応

■ 公式Webサイト
「三井住友海上 お客さまデスク」
(問合せ目的の選択画面)

FUJITSU

対や、公式Webサイトの使いやすさが高く評価されたもの。三つ星獲得は「問合せ窓口」で5年連続、「Webサポート」で4年連続となる。

こうした中、お客様の利便性をさらに高めるために、岩前氏は既存のIVRに代わる技術を追い求めている。

「従来のIVRでは長いガイダンスを聞いて、何度も番号入力をしなければならず、私自身も煩わしいと思っていました。今はスマートフォンのアイコンをタップするだけで電話をかけることができますし、Webサイトも見ることができます。同じように該当メニューをタップするだけで、直接、目的のオペレーターにつなぐことができれば、お客様の利便性は格段に高まると考えたのです」(岩前氏)。

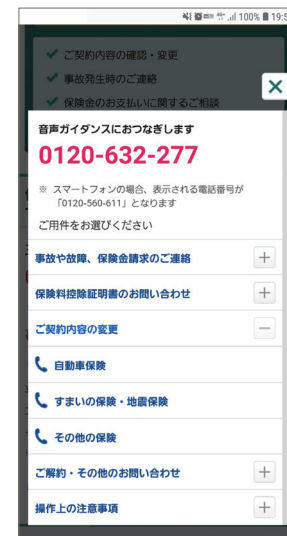
誤った番号の入力で 電話転送の手間が発生

従来のIVRでは、事故窓口、契約窓口、その他照会窓口など、適切なオペレーターにつなぐために、音声ガイダンスが流れ、その誘導で目的の番号を入力するようになっている。例えば、3つの選択肢があり、3番目に目的の項目があった場合、そのすべてを聞いた後でなければ進めない。しかも、音声聞き漏らしてしまった場合、もう一度最初から聞き直さなければならず、ストレスにもなる。

「音声ガイダンスの場合、誤った番号を選択されてしまう場合があります。お客様が火災保険のことを聞きたいと思っていたのに、誤って自動車保険の番号を選択した場合、対応したオペレーターと会話をして、火災保険担当のオペレーターに電話を転送することになります。電話の転送はお客様をお待たせするだけでなく、オペレーターに負荷もかかります」(岩前氏)。



コンタクトセンター企画部
企画チーム 次長
岩前 孝佳 様



コンタクトセンターのマルチチャネル化で さらなる顧客満足度向上と業務効率化を目指す。

利便性を高めたいという思いを受け、 Webサイトからのアクセスを実現

IVRの煩わしさを解消するための仕組みを追い求めて1年余り、サービスや技術を探してコンタクトを取った会社は数社にも及んだ。その中には、アプリケーションを使うことで解決できるという技術もあった。しかし、直接、Webサイトから接続する技術にこだわりたいという思いが強かった。

「当社の公式Webサイトには、1か月150万件以上のアクセスがあります。その半数はスマートフォンからのアクセスです。スマートフォンで公式Webサイトから、音声ガイダンスを聞くことなく、問合せたいオペレーターに直接つながることができれば、それだけでお客様の利便性が高まります。また、当社の契約者のうち、電話をかけて来られるのは一部で、その方たち全員にアプリケーションを活用してもらうのは難しいと思っていました」と、コンタクトセンター企画部企画チーム主任の尾崎浩基氏は語る。

損害保険会社への問合せというのは、常日頃から頻繁に行うというものではない。頻度が高いとはいえない問合せのために、アプリケーションをインストールして使おうと考える人は少ないのではないだろうか。

お客様が一目で項目を選べるよう 表現の工夫にもこだわる

2016年10月、コンタクトセンターをはじめとするCRM分野の研究会に出席した岩前氏は、そこで富士通担当者が講演しているCRMateモバイル^{*3}の紹介を聞いた。

講演内容に興味を持った岩前氏は、その場で富士通担当者に、従来のIVRに代わる仕組みを求めている想いを伝えた。そこで富士通側から「検討します」という返答が得られたことがきっかけになり、損害保険業界初のビジュアルIVR技術を活用した「自動音声応答ガイダンスの見える化」サービスの開発がスタートすることになったのである。

当初は富士通側ではアプリケーションを前提として考えていたが、専用のアプリケーションをインストールすることなく使えるようにしたいという同社の強い思いを実現するための検討を重ねていった。その結果、2017年12月にサービス立上げの目途が立ち、2018年3月まで3か月かけて実証実験を行った。

岩前氏は、メニューの文章をできる限り短めにし、お客様が迷わず一目見てわかるようにするなどの表現の工夫にもこだわったと言う。最終的には、2018年10月にお客様へのサービス提供が開始された。

オペレーターにつながるまで 約1分かかった時間が約10秒に

これまでは、お客様は担当のオペレーターと会話するまで長い音声ガイダンスを聞き、何度も番号入力する必要があった。また、誤って番号を入力した場合には、適切なオペレーターにつながるまでさらに時間がかかり、平均で約1分を要していた。それが本サービスの開始によって、10秒程度になり、約80%の時間短縮が可能となった。スマートフォンにアプリケーションをインストールする手間も要らず、すぐに利用できる。

「お客様としては、長いガイダンスを聞いたり、何度も番号入力したりする煩わしさが解消されました。一方、コンタクトセンターとしては、適切なオペレーターに転送し直すという手間が減ったのは大きな効果だと思います」（岩前氏）。

本サービス開始後3か月の段階で、電話による問合せの約2割で本サービスが利用されており、負荷は確実に軽減されていると言う。まさに、利便性の向上と業務効率化の両立を実現したことになる。

コンタクトセンターの マルチチャネル化を目指す

「当社には、自動車の保険証券再発行など100本ほどのフリーコールがあります。お客様が再発行に必要な情報を入力した上で電話を掛け、その情報がリアルタイムでコンタクトセンター側に共有できるようにになれば、さらに利便性を高められます。また、電話だけでなく公式Webサイトの誘導口にもなれば、当社とお客様をつなぐトータルな入口にできるのではないかと考えています」（尾崎氏）。

コンタクトセンター企画部が目指しているのはマルチチャネル化である。

「今回のビジュアルIVRから派生して、2018年12月にインターネットから加入できる保険に特化して問合せに応えられるチャットボットを、富士通の技術を使って開始しました。コンタクトセンターへの電話での問合せ件数が減るなど、すでにいくつかの成果が出ています。現在、コンタクトセンター業界は、電話による問合せを減らす方向に向かっています。しかし、電話で直接聞きたいというお客様まで電話以外のチャネルに誘導することはないと考えています。むしろ、電話で聞きたい方は“聞いてください”という思いを込めて、今回のビジュアルIVRを利用したサービスを作りました」（岩前氏）。

同社のコンタクトセンターでは、どのチャネルからの問合せにも

最高の対応ができるように取り組みを進めている。電話を希望の方には、ビジュアルIVRなどを活用してオペレーターにつなぎ、最高品質のものを提供する。また、チャットを希望の方には、チャットボットなども提供する。そのように、お客様に様々な選択肢を提供するマルチチャネルの一つとして、今回のビジュアルIVRを位置づけていると言う。

お客様に選ばれ信頼される保険会社を目指し、先進デジタル技術を活用した品質向上に継続的に取り組んでいる同社の戦略の一端を、本サービスが担っているのである。

（山田稚佳子）



コンタクトセンター企画部
企画チーム 主任
尾崎 浩基 様

■ 利用イメージ



※3 CRMateモバイル：コンタクトセンターへの問合せで活用できるCRMモバイルソリューション。問合せ目的に応じて適切なオペレーターに直接つながりだけでなく、問合せ内容や写真、位置情報などの付帯情報を同時にコンタクトセンターへ送信できる。そのため、センター側では、受け取った情報を見ながらの対応やコールバックも可能となっている。

User Information CRMate

三井住友海上火災保険株式会社

会社概要 ●「グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地域の健やかな未来を支えます」という経営理念のもと、グローバルな保険・金融サービス事業を展開。特にアジアでは、ASEAN10か国すべてに拠点を持つ唯一の保険会社であり、世界トップクラスのネットワークを誇っている。

設立 ●1918年10月21日
資本金 ●1,395億9,552万円
正味収入保険料 ●1兆5,003億円
代表者 ●代表取締役社長 原 典之
従業員数 ●14,572名
代理店数 ●40,267店
事業内容 ●損害保険業、保険引受、資産の運用
所在地 ●本店／東京都千代田区神田駿河台3-9
URL ●https://www.ms-ins.com

※記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
※記載されている肩書きや数値、固有名詞等は取材時(2019年1月)のものです。

製品・サービスについてのお問合せは

富士通コンタクトライン 0120-933-200
(総合窓口)
受付時間9:00～17:30
(土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター
CRMateモバイルのホームページ
<http://www.fujitsu.com/jp/crm/crmatemobile/>