

平成19年11月28日

コールセンターシステムの刷新について

～「通知参照機能システム」の導入～

第一生命保険相互会社(社長 斎藤 勝利)では、平成19年11月に、ご加入の生命保険に関するお手続きやお問い合わせのお電話を受け付けている「コールセンターシステム」を刷新しました。

同時に、コールセンターのオペレーターが、お客さまからのお申出に対し迅速に対応できるよう、お客さま向けに発信した各種ご通知を画面上で確認することが出来る「通知参照機能システム」を導入しました。

今後とも、当社では、お客さまの多様なニーズにお応えすべくさまざまなサービスの提供を拡大していきます。

1. 「コールセンターシステム」の基盤刷新

これまで、コールセンターのシステム基盤(コールセンターシステムサーバー)をコールセンターの拠点単位()で設置していましたが、今回、「データセンター(府中)」に集中設置しました。これにより、お客さまとの対応情報のスムーズな社内連携による、お客さま対応の迅速化が可能となります。

東京、名古屋、大阪の3拠点。

2. 「通知参照機能システム」の導入(業界初)

多くのお客さまは、当社が郵送した各種ご通知を確認された上でコールセンターへご照会されます。今回、お客さま対応の迅速化を目的として、各種ご通知のうちご照会が多いもの()について、実物のご通知のイメージをオペレーターが参照することが可能な「通知参照機能システム」を開発・導入しました。また、コールセンターのみならず、支社や支部においても全社共通端末上でオンライン照会をすることにより、ご通知を郵送した翌日以降に、現物イメージの参照が出来、全社的にスムーズなお客さま対応が可能となります。

現在、23種類のご通知について参照可能となっており、20年3月には47種類まで拡大の予定です。