

AQStage IPコールセンターサービス オムニチャネルプラン

オペレーターの
見える化で
業務効率が向上

イオン保険サービス株式会社 営業企画本部

カスタマーサポート部
ダイレクトセールスグループ
波戸 庸介 統括マネージャーカスタマーサポート部
山口 亮子 部長

業 種 保険業

課 題 他社オンプレミスのシステムをレンタルしていたため
自社でカスタマイズができない導 入
サービス AQStage IPコールセンターサービス
オムニチャネルプラン3つの
ポイント

1. オペレーターの見える化で適切なマネジメントが可能に
2. 自社の業務に沿ったコールフローやIVRを簡単に作成
3. 社内スマートフォンの受電架電で専門部門との情報共有がスムーズに

導入効果

コンタクトセンターの運営改善がスムーズに行え、
専門部門との情報共有やアウトバウンドも可能に

コンタクトセンターの席数は、当初の約5倍に増加しました(2022年2月時点)。やりたかったことがさまざまな形でできるようになり、業務の幅も広がっています。課題のひとつとしていた、自社の業態に合ったコールフローやIVR*も簡単に作れるようになりました。お客さまのご意見や反応を踏まえて、アナウンスが流れる時間や応答メッセージのスピードを調整するなど、柔軟かつ効率的なセンター運営につながっています。また、「オペレーターの見える化」により、業務状況に合わせたシステム変更を行い、すぐ改善につなげていけるのも大きなメリットです。応答数や平均処理時間など、オペレーター一人ひとりの稼働状況を管理者画面で常に把握。オペレーターのスキルによって案件を振り分けたり、シフトを調整したりといったこともすぐに行えます。

さらに、社用スマートフォンで受電架電ができるため、社内のコミュニケーション手段もスムーズに。以前は、さまざまな部署でお客さまからの電話を受けており、通信ネットワークもなかったため、担当者から折り返し電話を入れるなど、非効率的なことが多くありました。本システム導入後、お客さまからの電話はコンタクトセンターに集約。内容に応じてコンサルティング部門につないだり、営業担当に転送したりできるため、対応品質の

向上にも役立っています。

コンタクトセンターからお客さまへのアウトバウンド業務もスタート。契約内容の確認や契約の変更手続きに関するお問い合わせを受ける業務に加え、保険の満期のお知らせをしたり、保険の見直しに関するご案内をしたりと、電話によるアプローチも行えるようになりました。

※IVR：Interactive Voice Responseの略称、自動音声応答システム。



導入背景

自社独自のコンタクトセンターの構築、および事業の拡大を計画

当社が、独自のコールセンターシステムの構築を検討し始めたのは、2020年7月。全社的にWindows 10への移行を進めていく中で、コールセンターが抱える課題解決にも取り組みたいと考えたためです。当社のコンタクトセンターは10席未満の小規模でスタートし、グループ会社の大規模なコールセンターシステムをレンタルする形で運営していました。他社さんのオンプレミスのシステムのため、自社で使いやすいようにカスタマイズできず、十分活用できないうえにレン

タル料は高いなど、見直すべき点が多々あったのです。

システムのレンタル期間が間近に迫っていたことも追い風になり、2021年4月の本格始動をめざそうと決意。コールセンター事業の拡大に備えるためにも、自社の業態や規模感に合ったコールセンターシステムを導入したいと考えました。また、これからはアウトバウンドにも力を入れていきたいとの思いもあり、顧客情報と連携できるクラウド型のシステム環境の必要性を感じていました。

選定理由

多機能を備えたクラウド型システムが魅力。導入前後のきめ細かな対応も重視

重視したのは、クラウド型コールセンターシステムであることです。折しも新型コロナウイルスの影響が懸念され始めた時期だったこともあり、在宅勤務にも活用できる機能が備わっていれば安心だと考えました。

「AQStage IPコールセンターサービス オムニチャネルプラン」は、アウトバウンド業務や社用スマートフォンで受電架電ができるなど、カスタマイズしなくても当社の要望に十分応えてくれるデフォルト機能が充実していました。当時使用していた他社のシステムがジェネシス

社であったため、そのクラウド版であれば操作上も大きな変更がないという点も選定の決め手になりました。

また、NTT西日本さん※によるきめ細かな対応やサポート力も選定理由のひとつです。トレーナーやオペレーターのトレーニングをはじめ、稼働開始日から数日間は当社センターに詰め、何かあればすぐに対応いただける体制を取っていただけたので、とても心強かったです。

今後の展望

本システムを軸とした新たな取り組みにも意欲

BCPの観点からも、複数拠点で同じオムニチャネルプランを運用できる体制を構築していきたいと考えています。また、アウトバウンドのデータを活用し、非対面で専門部署が保険のコンサルティングを行うなど、他部署との連携も具体的に検討中です。

さらに、WEBサイトからのアクセスに対しても、コンタクトセンターから何らかのアクションを起こせないかなど、やってみたいことはたくさんあります。NTT西日本さん※には、一層のサポートを期待しています。

イオン保険サービス株式会社

ほけんを ムダなく ムリなく わかりやすく

／ほけんを／
ムダなく、ムリなく、わかりやすく
イオンのほけん相談

創業：1990(平成2)年1月16日

本社：千葉県千葉市美浜区中瀬一丁目5番地1 イオンタワー

事業内容：イオングループの保険代理店として、生命保険、損害保険、少額短期保険など40社以上の保険商品を取り扱う。全国のイオンが運営する施設にある来店型保険ショップ「イオンのほけん相談」は、110店舗(2023年4月現在)。WEBサイト「イオンのほけん相談 保険マーケット」も展開。

従業員数：767名

URL：<https://www.hokenmarket.net/>

お客さまのさらなる本音はWebで

AQStage IPCC

検索

<https://business.ntt-west.co.jp/jirei/085.html>

▶ 利用シーン・導入事例

本件のお問い合わせ



NTT西日本株式会社 ビジネス営業本部 エンタープライズビジネス営業部

e-Mail：aqstage_ipcc@west.ntt.co.jp