

2012年2月23日

MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社

コンタクトセンターのシステム統合について

MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社（社長：江頭 敏明）傘下の主要事業会社である三井住友海上火災保険株式会社（以下、「三井住友海上」）とあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（以下、「あいおいニッセイ同和損保」）は、2012年1月からコンタクトセンター（※）のシステム基盤（IP電話基盤・コンタクト履歴共通管理システム・業務アプリ）を統合し、共同利用を開始しました。

今回のコンタクトセンターのシステム統合は、2013年度に予定されている基幹システムの統合に先駆けたものであり、シナジー効果の発揮とともに、お客さま対応力の向上や災害時のBCP対策としても期待されます。

MS&ADインシュアランス グループでは、今後もグループを挙げてシナジー効果の発揮に取り組んでいくとともに、お客さま対応の一層の向上を目指していきます。

※従来のコールセンターにおける電話対応に加え、ファックスやWebページ、電子メールといった複数チャネルでのお客さま対応を行うセンター。

新システムの効果

1. お客さま対応力の向上

新しいシステムでは、各社が保有する複数のコンタクトセンター間でお客さまへの対応内容を共有化するとともに、入電時にお客さまのご相談履歴や保険契約などの情報がオペレーターのパソコンに自動的に表示されるようになります。そのため、お客さまとのコミュニケーションがスムーズに図れるようになり、お客さま対応力が向上します。また、グループ各社が同じシステムを利用することにより、応答率などの品質管理指標を一元管理することが可能となり、グループ全体での品質向上取り組みが容易になります。

2. BCP（事業継続計画）対策

IP電話基盤については、同様の設備を備えるデータセンターを2箇所（千葉、山梨）設置することで、自然災害や機器障害等で一方のデータセンターが稼働不能となった場合でも、もう一方のシステムで継続稼働することが可能となり、グループ全体の危機対応力が向上します。なお、電力不足などのリスクも懸念されることから、本年中に山梨のデータセンターを関西圏へ移転させる予定です。

3. シナジー効果の発揮

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保に加え、三井住友海上あいおい生命保険株式会社も既にIP電話基盤の利用を開始しています。2013年1月には三井住友海上プライマリー生命保険株式会社でも開始する予定であり、グループ全体のコンタクトセンターの約6割、約2,000席が同じIP電話基盤を利用することとなります。

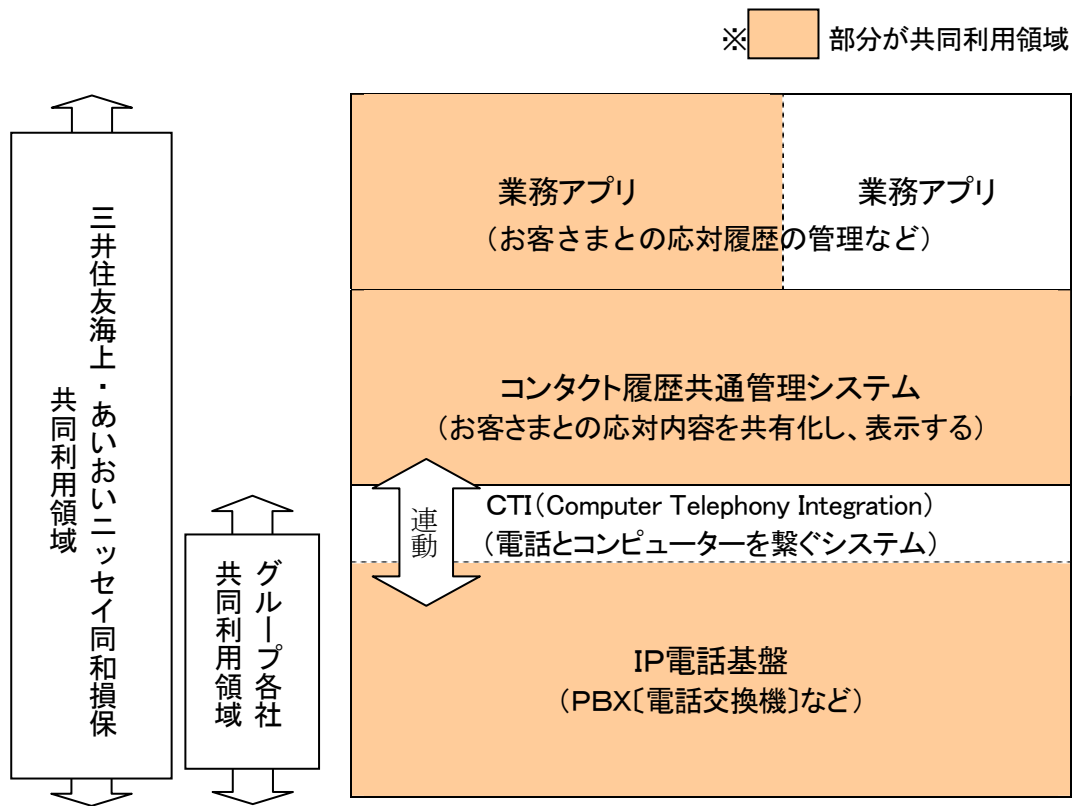
グループの各社がシステムを共同利用することにより、スケールメリットが図られ、安価に新機能を導入できるほか、日常の管理やメンテナンス費用を抑制することが可能になります。

今後もグループ全体での共同利用を進めていきます。

以上

添付別紙：コンタクトセンター統合のイメージ図

■コンタクトセンター統合のイメージ図



以 上