

企業と
お客様の間に
いつもデジアナ



ご導入企業様：チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー様 ZURICH®

自動車保険契約手続きを電話で手軽に！

保険継続・住所変更申込ダイヤル

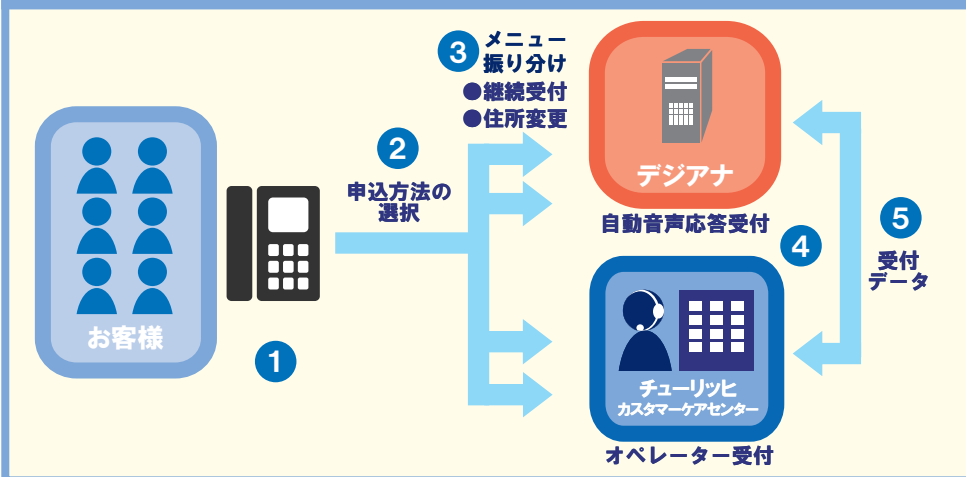
お客様ひとりひとりを“ケア”する

保険事業のチューリッヒ・インシュアランス・カンパニー日本支店では自動車保険の継続や顧客の住所変更申込をWEBと電話で受け付けている。また、電話受付では、オペレーターとIVR(音声自動応答)で対応しており、様々なチャネルを用意することで、顧客が「選べる」仕組みを提供している。同社では「お客様ひとりひとりを“ケア”する」という心でサービスレベルの向上と顧客満足の向上に取り組んでいる。



チューリッヒ カスタマーケアセンター

■継続・住所変更申込ダイヤル フロー



申し込み手順

①専用ダイヤルに電話をかける

②申込方法の選択
・オペレーター受付
・IVR(自動音声応答)受付

③ガイダンスに沿ってプッシュ入力
・継続受付
・住所変更
※エラーアナウンス、入力内容確認

④申込完了

⑤受付データをチューリッヒへ納品
※専用管理サイトより取得可能

ご導入の ポイント

IVRサービス(音声自動応答)の受付で放棄呼の抑止！ 顧客のストレスを軽減し、同時に作業効率の向上の実現！

IVR導入により、保険契約継続数が向上！

自動車保険の契約継続申込のコール増大により電話が集中し、オペレーターが対応しきれず放棄呼(応対する前に切れてしまった電話)が発生していた。既存顧客からの継続受付が遅延することにより、機会(商機)損失が発生し、顧客が他社へ流れてしまう恐れがあった。また、電話が繋がらないことにより顧客へストレスを与えてしまい顧客満足の低下を招いていた。そこで導入されたのがデジアナコミュニケーションズが提供するIVRサービス(音声自動応答)である。

「IVR導入により放棄呼が解消され、売上げに直結する継続受付の件数が増加しました。顧客の電話が繋がらないストレスも解消され、サービスレベルの向上と共に顧客満足度も向上しています。IVRは今では欠かせないツールになっています。」とチュー

リッヒダイレクト事業本部カスタマーケアセンター担当部署責任者の児島氏は話す。

顧客満足と作業効率の向上！

引越しシーズンなどは住所変更電話が集中し、オペレーターが対応しきれず放棄呼が発生していた。IVR導入前には「繋がらない」という顧客のストレスと同様に、ケアスタッフも「お客様を待たせている」ストレスを感じていた。

「IVR導入後は放棄呼が解消され、顧客満足度の低下を抑止するだけでなく、ケアスタッフの焦りや不安等のストレスも緩和されました。その結果モチベーションが向上し作業効率も向上しています。」と双方に対して効果が出ている。デジアナコミュニケーションズは企業と顧客の間に立ち、双方の視点でメリットを感じられるソリューションサービスを数多く提供している。