

企業と
お客様の間に
いつもデジアナ



顧客ニーズに合ったコール振り分けが可能なシステム連携を実現！

ASP/SaaS型コールセンターシステム

東京海上日動フィナンシャル生命保険では、コールセンター運用にあたり、システムに対する安定的な管理や人的作業負荷を軽減する為のシステム化を検討していた。そこで導入されたのが現在コラボスが提供するコールセンター向けCTIシステム「@nyplace(エニプレイス)」とデジアナコミュニケーションズが提供する「IVR(音声自動応答)サービス」である。コラボスとデジアナのコラボレーションにより高品質なシステム提供が実現した！

「お客様の声」を第一に 安心と信頼を提供

日本で初めての変額商品専門の保険会社として、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき「お客様の声」を真摯に受け止め、積極的に企業活動に活かしている。



東京海上日動フィナンシャル生命保険株式会社 サポートセンター部 課長 澄野氏(右)、高原氏(左)

コールセンター向け ASPのパイオニア

コールセンターの通信インフラに、ASPというサービス形態を導入した先駆者であり、顧客のニーズにあった新しいサービスを提供することで事業価値・存在価値を確立している。



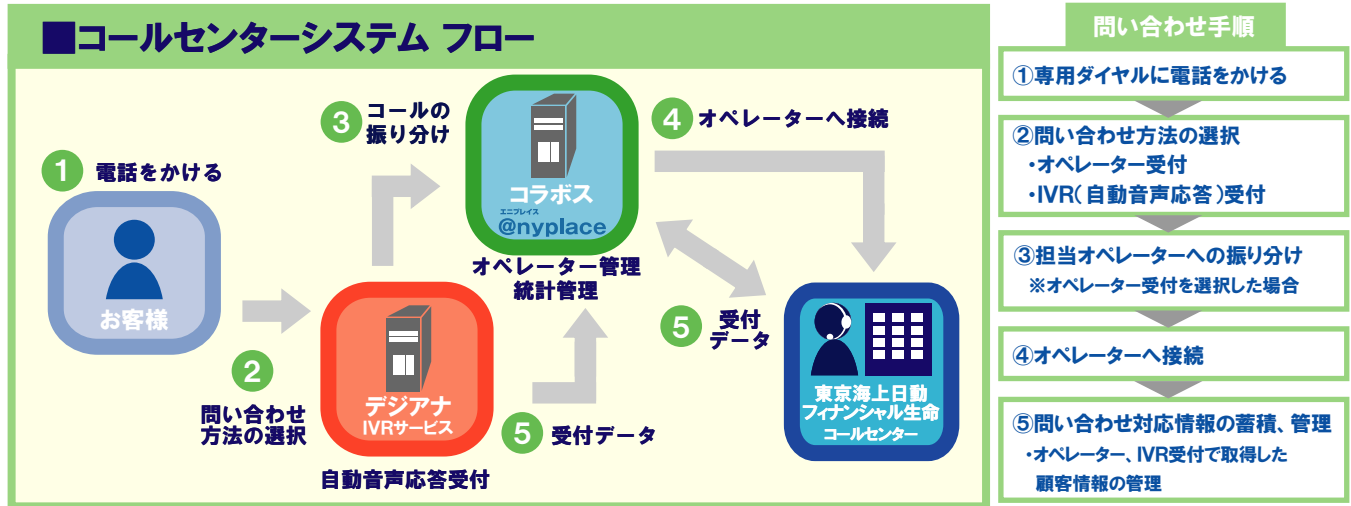
株式会社コラボス 営業部 部長 小川氏

ご導入の ポイント

- ・ASP/SaaS型だから、常に最新機能の利用ができる！
- ・社内に機器運用担当者が不要！

提携の ポイント

- ・ASP/SaaS型でIVRと専用PBXのシステム連携ができる！
- ・複雑なフローに対応ができ、豊富な実績と信頼！



システム連携が可能にしたサービス品質の向上

東京海上日動フィナンシャル生命保険の扱う「変額商品」は、運用による金額の増減がある為、オペレーターに運用状況や相談など直接話をしたい顧客や、自動アナウンスによる現在の金額のみ聞きたい顧客など、ニーズは様々である。また、以前は複数のシステムを利用していたことで業務の煩雑化や運用管理者の負荷となり業務効率の低下が課題となっていた。本システムの導入によりニーズによる問い合わせの振り分けをIVRで行い、オペレーターに

繋げた通話はPBXの機能で効率的に配分することで課題は解消された。さらに取得した情報はデータ監視することでマーケティングデータとしてサービス品質向上の為に活用されている。「両社のシステムにより、どちらの顧客のニーズにも対応できることで、より高品質なサービス提供を実現しています。IVRでの受付によりオペレーターに繋がらないというストレスも解消され、顧客満足の向上にも繋がりました。」とサポートセンター部 課長の澄野氏は話す。コラボス営業部 部長の小川氏は「ASP同士での複雑なシステム連携が成功した実績により、更なるサービス品質の向上など今後の新たな可能性が広がった。」と話す。