

2018年8月30日

ソニー生命保険株式会社

クラウドを利用した新カスタマーセンターシステムでのお客さま対応開始について

ソニー生命保険株式会社(社長 萩本 友男、以下「当社」)は、2018年5月より、カスタマーセンターシステムを刷新し、生命保険業界初の取組として、クラウドを利用した新カスタマーセンターシステムによるお客さま対応を開始しました。

新カスタマーセンターシステムでは、お客さま対応システムの強化のみにとどまらず、保全のためのバックオフィスシステムや営業支援システムとの連携を強化し、今まで以上にお客さまの状況を正確に把握・記録することが可能となりました。これにより、カスタマーセンターでの事務精度の向上やオペレーションの効率化とあわせて、ライフプランナー(営業社員)やパートナー(募集代理店)、および本社部門が一体となってお客さまにより質の高いサービスをお届けすることが可能となります。

当社は、「日本中のお客さまを一生懸命お守りする」というビジョンの実現に向けて、これからもお客さまの期待を超えるサービスを提供していくことに努めてまいります。

■ 新カスタマーセンターシステムによる効果

・各種保全手続きにかかる工数の削減により効率化を実現

お客さまからのお電話でのお問い合わせに対して、カスタマーセンターのコミュニケーターが対応する際には、スクリプトに沿った画面表示や入力テンプレート化などコミュニケーター向け支援機能の充実を図り、より効率的な対応が可能となりました。1件あたりの対応時間を短縮化することで、より電話が繋がりがやすい環境を実現しました。

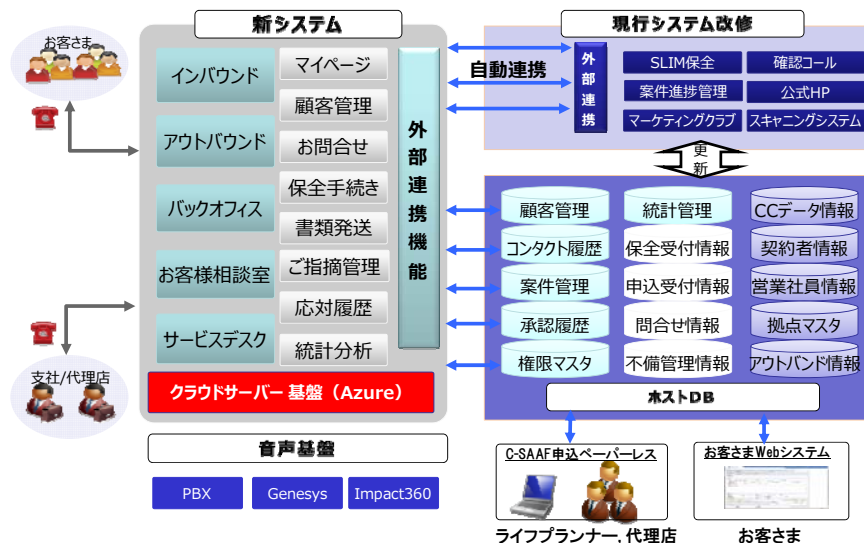
・システム連携/チェック機能強化による大幅な事務精度向上を実現

電話対応システムと保全システムの連携強化とあわせて、システムチェックの強化により、入力ミス等の事務ミスを減少させることが可能となりました。

・情報の集約による対応品質の向上を実現

お客さま対応履歴を一元管理することにより、過去からの対応状況等を迅速かつ適切に把握できるようになりました。お客さまの状況に応じたタイムリーな情報提供など、一貫したサービス提供が可能となりました。

<システム概要図>



以上

遠い約束を果たすために
LIFEPLANNER VALUE.
 ライフプランナーバリュー

「ライフプランナー」および「ライフプランナーバリュー」は、ソニー生命の登録商標です。

■クラウド活用のポイント

・生命保険業界に先駆けたクラウドの活用

生命保険業界で基幹系システムのクラウド活用を本格的に行った事例が少ない中、今回のカスタマーセンターシステムのクラウド活用は業界に先駆けた取組となります。

・先進性と安全性の両立

「高度なシステム技術や処理能力が要求される対応システムはクラウド上」で、「大切なお客さまの情報は自社の堅牢なデータベース環境」で管理するという、先進性と安全性を兼ね備えたハイブリッド型のシステムを構築しました。

※新カスタマーセンターシステムのアプリケーション開発

新カスタマーセンターシステムのアプリケーション開発は株式会社キャピタル・アセット・プランニング(本社:大阪市北区、代表取締役:北山 雅一)をメインベンダーとして採用し、システム開発を行いました。

(URL)<http://www2.cap-net.co.jp/ir/news.html>

※クラウド(Azure)サーバー基盤の構築・運用

新カスタマーセンターシステムのクラウドサーバー基盤構築・運用は株式会社野村総合研究所(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:此本 臣吾)をメインベンダーとして採用し、クラウドサーバー基盤の構築及び運用を行いました。

(URL)http://www.nri.com/jp/news/2018/180830_1.aspx

※マイクロソフト社のパブリッククラウド(Microsoft Azure)採用

日本セキュリティ監査協会-JCISPA の「CS ゴールドマーク」を日本で初めて取得している点や ISO 等の豊富な公的認証に裏打ちされた安全性・堅牢性の評価結果から、Microsoft Azure を採用し、生命保険に求められるセキュアなクラウド環境を整備しました。