



大同生命保険

●受賞企業レポート

シニアの「わかりにくい」を徹底排除 全顧客に横展開、解約率24%減

「高齢化は、重荷ではなくボーナス」——安倍晋三首相がこう発言したように、シニアへの対応に真剣に向き合うことは、ビジネスチャンスにつながることもある。大同生命保険のコールセンターでは、シニア対応の改善策を展開。施策をシニア以外にも波及し、全体的な顧客満足度が向上した。

同社は、生命保険協会が2014年に「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」を策定したことを受け、高齢者へのサービス向上を目指した。コールセンターにおいては、わかりやすさ、利便性、ホスピタリティ向上に向けた課題に取り組んだ。

高齢者の聴覚／指先を体験 コールフローや話し方を見直し

まず、オペレータを含むコールセンタースタッフに、視覚制限ゴーグルと聴覚制限イヤーマフ、重

りバンドなどを装着した状態で資料を片手に電話をする研修を実施。高齢者の視界や聴覚、動作制限などを体感することで身体的特徴の理解を促した。そのうえで、ゆっくり、はっきり、トーンはやや低めで均一という「模範的な話し方」と「最適な音声」を訓練。高齢者が聴き取りやすい対応のスキルを磨いた。

次に、発信者番号から高齢の個人契約者と判断できた場合には、IVRを経由せず直接オペレータにつなぐ仕組みを構築した。着電と同時に、オペレータの画面には高齢者からの電話であることを通知。オペレータが、研修で身に付けた「模範的な話し方」と「最適な音声」を実践するよう促している。

また、アフターサービスに関する請求書の郵送を依頼された場合、営業の訪問による書類記入や書類受取の支援を提案し、支援不



カスタマーサービスセンターサービス企画課 半谷喜正氏

要とされた顧客に対しても1カ月以上書類返送がない場合はアウトバウンドでフォローを行うサービスを開始。また、保険給付などの際は、本人が電話をかけられない場合も少なくないため、事前に登録した家族が本人の代わりに電話をしても確認や手続きができる「ご家族登録制度」を導入した。

こうしたサービス改善の結果、高齢者からの苦情は約40%減、感謝の声割合は約3倍となった。

さらに、IVRのショートカットやラストエージェントルーティング（前回対応したオペレータにつなぐ仕組み）をシニア以外の当日2回目以降の入電の場合にも適用。結果、全体の苦情発生率が約20%減、感謝の声の割合が約4倍増となった。さらに、コールセンター利用者（利用後1年以内）の解約率低下やオペレータの退職率改善という成果にもつながっている。

図 コールセンターの取り組み

業務プロセスごとに「3つの向上」に向けた課題を整理			
課題	わかりやすさ	利便性	ホスピタリティ
接続	CMは高齢の顧客がすぐに認識できない	高齢の顧客には聞き取りづらい、IVRによる用件選択を要する	
対応	高齢の顧客に向けたわかりやすい話し方ができていない	本人が電話できない状況でも、本人以外からの電話に対応できない	高齢の顧客の気持ちや様子を十分に察していない
フォロー	電話を切った後は、顧客任せになっている 通話時のニュアンスや様子を営業担当者に伝えきれていない		