



オリックス生命保険

# “現場の使いやすさ”最優先のIT投資 10のアプリケーションを統合した「理想のシステム」

生命保険会社のコールセンター業務は、応対中に確認すべき情報が多く、後続事務部門（バックオフィス）との情報連携も欠かせない。

オリックス生命保険は、保有契約件数の伸長に伴う入電数の増加を背景に、業務効率の向上を目的とした受電システム「CallView」の自社開発プロジェクトに着手。受電に活用していた10のシステムを1つに統合した。

カスタマーサービス部代理店サービスチーム スーパーバイザーの丸山桂子氏は、「情報を参照するたびにシステムの立ち上げや切り替えが発生するため、保留でお客様をお待たせしてしまうケースが散見されました」と旧システムの課題を述べる。

また、旧システムでは後処理は

フリーフォーマット方式を採用していたため、入力内容の精度がばらつきやすく、後続事務部門から不足情報を確認するための連絡が発生することも珍しくなかった。

## 開発者を「現場」に派遣 業務実態をシステムに反映

CallViewの開発は、コールセンターのSVとIT部門が協力。現場に入って業務モニタリングを行ったうえで、新システムの要件を定義した。具体的には、応対を「オープニング」「ボディ（案内）」「クロージング」「後処理」の4プロセスに分類し、各システムの確認箇所と参照時間を計測して分析。さらに、UXデザインを取り入れ、業務の流れを考慮した応対画面を構築した。丸山氏は、「無駄なく情



写真左から、カスタマーサービス部顧客サービスチームの新實 萌氏、同部代理店サービスチームスーパーバイザーの丸山桂子氏

報参照できるようになりました」と説明する。後処理は、フリーフォーマット形式からプルダウン入力形式に変更。迅速かつ的確な後続事務部門への処理・発送指示ができるようになった。

要件定義の後半では、後続事務部門が担う処理・発送も含んだ業務全体の最適化にも着手。コールセンター、後続事務部門、IT部門の3者で後続の業務プロセスを棚卸して、不要な業務を廃止したり、類似業務を統合。

結果、後続事務部門との情報連携もスムーズになり、電話応対における保留と後処理の合計時間の平均値は、4カ月で268秒から154秒に減少（図）。当初目標を大きく上回る43%削減に成功した。

審査員各氏は、「まさに現場にとって理想のシステム。IT投資の方向性のあるべき姿として、参考にしてほしい」とコメントした。

図 「CallView」導入による成果

