



アイペット損害保険

単なる「電話窓口」をコンタクトセンター化 全員一丸で改革に挑んだ1年間の軌跡

アイペット損害保険はペット保険事業を展開。コンタクトセンターでは、見込み顧客からの問い合わせや契約者からの申し出、提携動物病院からの電話を受け付けている。保有契約件数、入電量とも毎年2割ほど増加傾向にあり、2020年度の入電件数は22万7000件に達している。

「社内的な位置づけは『コンタクトセンター』ですが、実態はひたすら人海戦術で電話を取るだけの『電話受付部門』でした。この状況から脱却すべく、1年をかけてメンバー全員でセンター改革に取り組みました」と、お客さまサポート部の福士玲奈氏は振り返る。

課題は多かった。接続品質は呼損率が20%を超え、曜日・時間帯別の繁閑差も大きかった。対応品

質では、品質管理制度や苦情対応フローが未整備、オペレータ個人の力量に任されていた。業務品質は、事務ミスや再発防止サイクルが未整備で、付け焼刃な対策に終始し効率が悪化。人材管理では評価基準やキャリアプランが不明確でESは低く、欠勤・休職・退職が頻発した。そして、これらすべてが、CS向上を阻害していた。

転機はオペレータ経験者の管理職登用をはじめとしたコールセンター運営層の刷新だ。これを機に、「費用をかけず知恵と工夫を凝らした全員一丸による改革」が始まった。

ES向上促す社内PJ発足 公募制で参画意識を醸成

接続品質は受電計画を見直し、保有契約件数の伸びや各種イベント、顧客のトレンド変化を加味するようにした。KPIも応答率・呼損率だけでなく、サービスレベルなど、より稼働実態を明確化できるものを採用。対応品質では、苦情対応フローを整備した。業務品質では事務ミスの定義を明確にし、レベルごとの対応策を設定。ミス発覚から再発防止までのフローを



オンラインで登壇した、お客さまサポート部の福士玲奈氏(左)、佐々木 梓氏

サイクル化してミス削減に努めた。

人材管理・ES向上では、オペレータ評価制度を導入。また、アシスタントSV制度を設けたほか、SV・研修担当・QA担当を指名制から公募制にしたことで、キャリアアップの目標とした。さらにさまざまな部内プロジェクトを発足。メンバーはすべて公募で選出し、業務改革への参画意識を醸成した。

CS向上では、土曜日の運営開始、センター開設時間の延長で利便性を向上。他部門で運営していたWebフォーム対応をセンターに移管し、チャットボットや公開FAQの整備でノンボイスチャネルを強化している。

以上の取り組みで応答率・退職率・苦情発生率などが改善、スタッフのモチベーションも向上した。全員参加型で、わずか1年で劇的にセンター改革に導いた取り組みが審査員から高く評価された。

図 各種取り組みによる主な成果

応答率	2019年度 81.4% ⇒ 2020年度 91.5%
退職率	2019年度 18.6% ⇒ 2020年度 5.9%
欠勤率	2019年度 9.0% ⇒ 2020年度 7.4%
センター起因の苦情発生率	2019年度 0.83% ⇒ 2020年度 0.62%
2020年度 キャリアアップ対象者	アシスタントSV 8人 SV 4人 研修担当者 1人 QA担当者 1人
部内プロジェクトメンバー 公募選出	通年で29人