

## 寄り添うことで利便性を訴求 「温かみ」で促すデジタルシフト

アフラック生命保険の保険金コンタクトセンターは、給付金などの請求連絡受付から請求書類作成・発送までを担当している。

同社は、2016年、保険金をオンラインで請求できる環境を整備。これにより、(1)受付時間の制約、(2)書類送付に時間がかかる、(3)書類記入の手間、(4)書類返送に時間がかかるなどのペインポイントを解消。結果、顧客満足度が向上し、NPS(ネット・プロモーター・スコア:米ベイン・アンドカンパニーが提唱する顧客のロイヤルティを可視化する指標)も上昇した。

一方で、デジタル請求の利用率には課題があった。とくに、60歳以上の利用率が低く、利用を推進

しても回避や途中離脱が多く発生していた。全請求の70%以上は60歳以上の顧客によるものだが、60代は約10%、70代・80代はわずか4%の利用にとどまっていた。

### 「デジタルは苦手」に寄り添う 手続き完結率は40%→77%にUP

保険金コンタクトセンター／保険金東京コールセンターの猫本真也氏は、「『デジタルは苦手』というお客様でも、体験していただければ、その利便性に満足されるはずだと考えました」と強調。

そこで同社は、電話で相談を受け“人の温かみ”を添えることで、シームレスにデジタル請求につなげる「電話デジタル」を推進した。

具体的な手順は、図の通り。オ



保険金コンタクトセンター／保険金東京コールセンターの猫本真也氏

ペレータが電話でデジタル請求を提案し、手続き用の専用URLをSMSで配信。病名や手術名など必要事項は、オペレータが入力、顧客はそれを確認し、カメラで書類を撮影、口座情報を入力するだけで請求手続きが完了する。

入力内容が多く途中離脱してしまう顧客も、手続きを最後まで進められる。完結率は、40%から77%まで向上した。

仕組みを実現するため、操作画面の開発の際は、顧客を招いて意見を収集。オペレータからも適宜、意見を集めUIやスクリプトの改善を重ねた。

一般的にデジタルシフトは、オンライン手続きに慣れた顧客をターゲットに開発されがちだが、その利便性をより多くの顧客に訴求できるようオペレータのサポート力を活かした点が高く評価され、受賞に至った。

図 電話デジタルの流れ

- オペレーターからデジタル請求を提案し、顧客専用のURLを送信
- 必要な情報はオペレーターが確認・入力するため、最小限の項目で請求手続きが簡単に完了

