

2012年2月28日

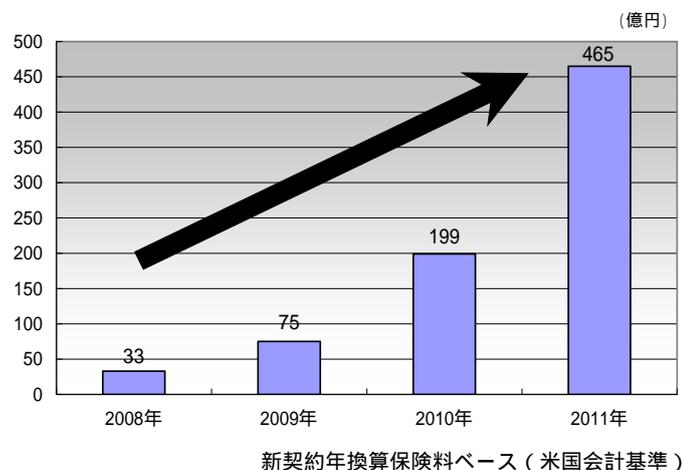
提携金融機関専用コールセンター「窓販ヘルプデスク」を関西エリアにも開設

アフラック(アメリカンファミリー生命保険会社、日本における代表者・社長:外池 徹)は、2012年2月28日(火)から、提携金融機関向けのコールセンター「窓販ヘルプデスク」を、これまでの東京都調布市の拠点に加え、兵庫県神戸市にも新たに開設します(概要は別紙参照)。

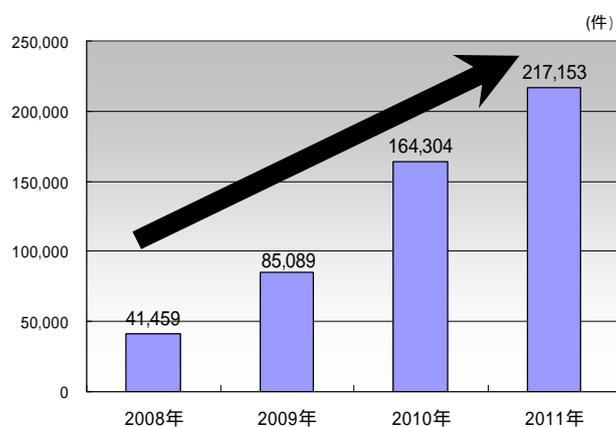
「窓販ヘルプデスク」は、当社の保険商品を販売する提携金融機関(大手銀行・地方銀行・信用金庫など)を対象とした“窓販専用コールセンター”です。行職員の方々がお客様に保険商品を提案する際の疑問や保険事務に関する確認事項などを電話でタイムリーに解決することを目的として、2007年12月22日の保険窓販全面解禁と同時に開設しました。

当社は日本全国で370の金融機関と販売提携(2011年12月末時点)しており、保険窓販の拡大に伴って、2011年は年間21万件超(1営業日あたり約900件)のお問い合わせが「窓販ヘルプデスク」に寄せられており、専属のオペレーター数は60名を超えています。

【提携金融機関における販売実績の推移】



【入電件数の推移】



また、2011年3月11日に発生した東日本大震災の教訓を踏まえ、災害発生時でもコールセンター業務を続けられるよう、関東・関西それぞれの拠点での受電態勢を整備・強化する必要があると判断しました。なお、開設時は地方銀行および信用金庫を対象に電話受付を行います。

今般、関西での拠点開設により、当社の保険販売に携わる行職員の方々にとって、よりつながりやすいコールセンターが実現することに加え、非常時でも安定したサポートが可能になります。

アフラックはこれからも、販売代理店を通じたお客様満足度の向上に努めてまいります。

別紙

概要

【名称】神戸第二コールセンター内 「窓販ヘルプデスク」

【所在地】〒650-0034 兵庫県神戸市中央区京町 80 クリエイト神戸

【受電開始】2012年2月28日(火)

【ブース数】15席(スタート時/今後増席の予定)

発信元の金融機関ごとによる東西の振り分けは行わず、調布・神戸の両拠点で受電可能なオペレーターに順次繋がる仕組みです

<参考>

「窓販ヘルプデスク」業務概況(調布拠点/2011年)

在籍数	73人(2011年12月時点)
入電件数	217,153件

「コンタクトセンター・アワード 2011 ストラテジー部門最優秀賞」受賞について

2011年9月、「窓販ヘルプデスク」を所管する当社コンタクトセンター統括部アライアンスサポートセンターが、2011年度の「コンタクトセンター・アワード」において、ストラテジー部門の最優秀賞を受賞しました。

この賞は業界を問わず、コンタクトセンター運営に携わる企業の独創的な工夫や先進的な取り組みを顕彰するもので、2011年は生命保険会社・損害保険会社を含む全22社がエントリーしたなかでの受賞となりました。

なお、当社が受賞した「ストラテジー部門」とは、経営貢献・顧客資産価値向上のための戦略的施策と成果に焦点が当てられた部門であり、当社の高いパフォーマンスを実現した取り組みが評価されました。

業界専門誌である「月間コンピュータテレフォニー」を発刊する株式会社リックテレコム コンピュータテレフォニー編集部が主催する顕彰制度