

業界初 CTI 機能を搭載した事故対応システムを開発 2010年2月より全国展開

2010年1月25日

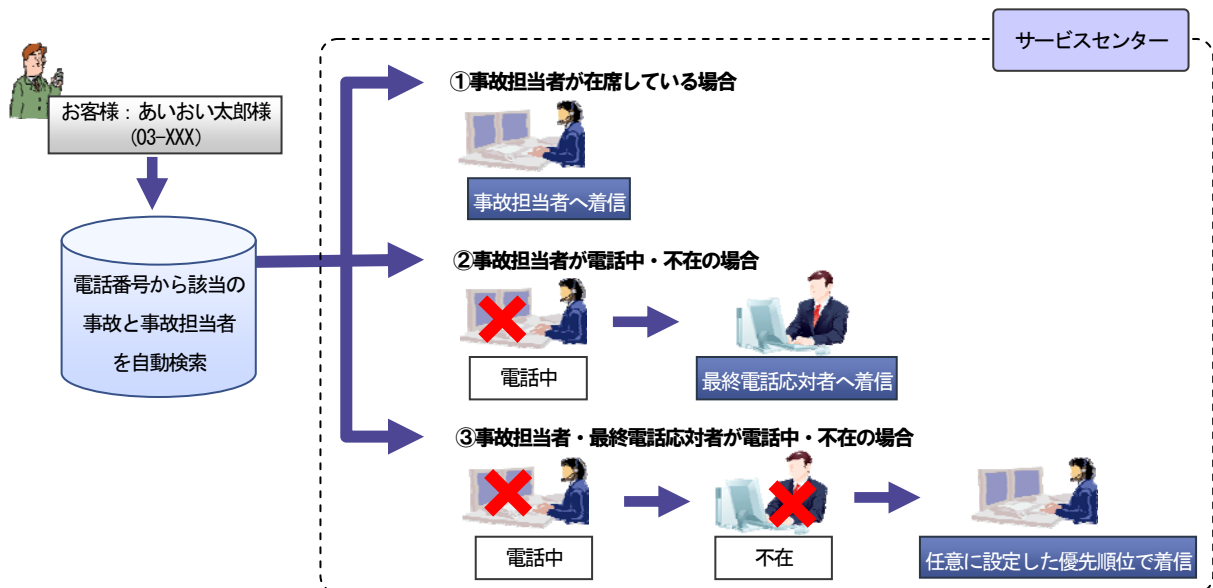
あいおい損害保険株式会社(社長:児玉正之)は、事故対応システムと電話機能を一体化させることで、お客様の電話番号から即座に事故情報を自動検索し、「お待たせしない電話対応」を実現する「CTI(Computer Telephony Integration)機能」を搭載した事故対応システム「アンサンプル」を開発いたしました。

本システムは、本年2月より全国展開を開始し、2011年3月末までに全てのサービスセンターに導入いたします。

【業界初 CTI 機能による事故対応システム】

1. 事故担当者へのダイレクト着信機能

お客様の発信電話番号から自動的に事故情報を検索して「該当の担当者」を選定し、担当者の電話にダイレクトに着信。取次ぎなどでお客様をお待たせすることなく対応します。また、該当の事故担当者が電話中や不在の場合には、「着信振り分け機能」により、お客様と最後に電話対応したスタッフの電話に着信しますので、その時々で一番最適な担当者が対応します。



2. 電話番号から事故情報を自動検索

お客様の発信電話番号から自動的に「該当の事故情報」を検索。事故担当者のパソコン画面に事故情報を表示させることで、「いつの事故」の「誰から」の電話か即座に判別でき、スムーズな対応が可能となります。

