

## コンタクトセンター機能を活かした代理店向け支援策 『アシスト5』の提供について

2017年7月14日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（社長：金杉 恭三）は、コンタクトセンター機能活用・ノウハウ提供による代理店向け支援策『アシスト5』を新たに提供します。併せて、商標登録されたこともお知らせします。

### 1. 背景・目的

当社コンタクトセンターでは、業務品質に重点を置き、お客さまとの対応強化を中心に取り組んでおります。一方、代理店のみなさまからは「従業員の電話対応のスキルを向上させたい」「コールセンターを設立したいがどのように進めたら良いのかわからない」「効率的に営業活動を実施したい」等の声を数多く頂いておりました。

今般、その要望に応える形で、長年培った高品質な当社のコンタクトセンター機能とそのノウハウを代理店のみなさまの本業支援・経営支援に資する5つのテーマに取り纏め、代理店支援策『アシスト5』\*1として提供を開始しました。

『アシスト5』のメニューは大きく分けて、当社から新規開拓や既顧客へのクロスセル・アップセルを案内するアウトバウンドコールによる営業活動支援と、当社コンタクトセンターのツール・ノウハウ・研修等の提供となっており、代理店が5つのメニューの中から自由に選択して各社のニーズに合ったサービスを活用できる仕組みです。

\*1 『アシスト5』とは、当社が10年超に亘り、車椅子バスケットボールのスポンサーを務めていることから、バスケットボールに因み、命名しました。

本支援策は、代理店の増収・大型化・品質向上支援策であるとともに本業支援にもつながる内容であり、テスト展開段階でも、全国の様々な業種の代理店のみなさまにご利用頂き、好評を得ております。今後は多数の代理店のみなさまに活用していただき、今回の商標登録を契機に当社と代理店が一体となつての更なる増収基盤の構築を目指します。

### 2. 『アシスト5』の具体的支援内容

アシスト No	テーマ(各種支援策)	具体内容
1	新規開拓 (アウトバウンド) ※実費ご負担あり	①新規開拓:アウトバウンドコールによる各種ご案内、紹介等 ・具体例: ベルマーク運動参画提案*2による顧客訪問 ②セミナー動員:アウトバウンドコールによるセミナーへの参加促進 ・具体例: 法律改正による介護セミナー
2	クロスセル・アップセル (アウトバウンド) ※実費ご負担あり	①損保:アウトバウンドコールによる当社契約者への損保商品追販案内等 ・具体例: 地震未付保火災契約者への地震中途付帯案内 ②生保:アウトバウンドコールによる当社契約者への生保見直し提案等 ・具体例: 自動車保険既顧客への生保関連情報のご提案
3	基本活動支援ツール (コンタクトセンターノウハウ提供)	コンタクトセンターで実際活用している各種スクリプト・ツールを提供 ①営推系: 単価アップ(車両保険付帯等)・eco 保険証券おすすめスクリプト ②業務系: 車両入替スクリプト ③事故系: 事故受付スクリプト
4	コールセンター設立・運営 (コンタクトセンターノウハウ提供)	コールセンター設立・運営各種ノウハウの提供、施設見学 ①運営ノウハウ: オペレーター育成・モチベーションアップ等センター運営ノウハウ提供 ②コールセンター施設: 最新の各施設・システム等見学 ③設立アドバイス: コールセンター設立を目指す際のアドバイス等提供
5	従業員向け各種研修 (電話対応・アウトバウンド)	トップレベルの対応品質に基づく研修の提供 ①電話対応(基礎編): 心構え・言葉使い等基本的電話対応研修 ②電話対応(苦情編): いかに冷静になってもらうか等苦情対応の研修 ③アウトバウンド: 効果的な具体的アウトバウンド担当者向け研修

\*2 地域貢献の為のベルマークポスター企業活動への参画提案のこと。尚、当社は損保社唯一のベルマーク協賛企業です。

以上