

2021年7月30日
損害保険ジャパン株式会社

秋田・佐賀カスタマーセンター室開設15周年 ～地域の皆さまに支えられて～

損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン」）は、2006年に地方の企業誘致活動に賛同し、お客さまからのお問い合わせに対応する大規模拠点第1号として秋田県と佐賀県にカスタマーセンター室を開設しました。地元の皆さまにご支援いただきながら業務規模を拡大し、2021年5月に開設15周年を迎えましたのでお知らせします。

現在、カスタマーセンター室は、秋田・佐賀を含み全国に5拠点を置き、お客さまに感動していただける対応品質を目指し、今後も地域とともに発展していくことを目指します。

1. カスタマーセンター室の業務内容

損保ジャパンのカスタマーセンター室には、事故のご連絡に対応するセンターと、事故以外のご連絡に対応するセンターの2種類があります。

秋田と佐賀のカスタマーセンター室は、事故以外のお客さま対応を担っており、秋田と佐賀のほか、荻窪（東京）、大宮（埼玉）、札幌（北海道）の全国5拠点で、以下の業務を行っています。

<主な業務内容>

- ・自動車保険や火災保険などの契約内容変更のお手続きとお問い合わせ対応
- ・「新・海外旅行保険 off!（オフ）」の延長等のお手続きとお問い合わせ対応
- ・その他、損保ジャパンがご提供する各種サービス等のお問い合わせ対応 など

また昨今のコミュニケーション手段の多様化や災害時の事業継続性、および多様な働き方への対応として、オペレーターによる電話対応のほか、オンライン上で保険契約の主な変更手続きやお問合せを受け付ける「オンラインカスタマーセンター」を展開しています。

2. 秋田および佐賀カスタマーセンター室の概要

（1）秋田カスタマーセンター室

2006年5月17日、旧日本興亜損害保険の「秋田カスタマーセンター室」として開設しました。現在約180名が在籍しており、年間約35万件の自動車保険や自賠責保険の契約内容変更のお手続きやお問い合わせ対応、お客さまへの手続書類の発送やご契約の計上処理を行っています。

「私たちは、あなたの『よかった』を追求し続けます」をミッションとして掲げ、お客さまの「よかった」の実現のために、誰よりもお客さまの立場に立って考え、行動・発信できるセンターを目指し、お客さまの体験価値向上に向けた業務改善提案なども積極的に行っています。

2016年からは秋田県が主催する「あきた女子活応援サポーター」として、就職活動を行う女子学生と秋田県地元企業で活躍する女性との交流や、秋田県就活情報サイト「Kocchake」（こっちゃ、け!）を通じ、秋田県で働くことや地元企業への理解を深め秋田県内での就職を推進していく活動をしています。

(2) 佐賀カスタマーセンター室

2006年5月25日、旧損害保険ジャパンの「佐賀どんどんコールセンター」として開設しました。現在約140名が在籍しており、年間約35万件の全国のお客さまからの各種保険に関するお問い合わせの対応や契約変更などの手続きを行っています。

佐賀カスタマーセンター室では「日本一のおもてなしで、お客さまにとって最高の満足を提供します」をミッションとして掲げ、日々お客さま対応を行うとともに、お客さまから直接いただいた声を社内に積極的に還元し、業務・商品・サービスの改善につなげています。

佐賀県、佐賀市のご支援・ご協力のもと佐賀県ユニバーサルデザイン整備基準適合第1号のオフィスビルに入居し、開設当時からダイバーシティ雇用も積極推進してきました。2016年には第2回「佐賀さいこう企業」※を受賞したほか、自治体や代理店への電話対応研修や「佐賀インターナショナルバルーンフェスタ」へのボランティア参加など、地域への貢献にも積極的に取り組んでいます。

※佐賀県では、2015年から優れた技術に基づくものづくりや創造的なサービスの提供などを通じ、佐賀県経済や地域社会の活力を支えている県内企業を「佐賀さいこう企業」として選出し表彰。

3. 現在進めている取組み

損保ジャパンの全国のカスタマーセンター室では、多発する自然災害時等の業務継続およびさらなる多様な働き方・ダイバーシティ雇用への対応を進める中で、「お客さまの体験価値向上」を共通ミッションに掲げ、お客さまに商品・サービスの価値以上の満足度や充実感をご提供することを目指しています。

具体的には、多様化するお客さまニーズやコミュニケーション手段を踏まえ、AIを活用した自動応答およびオペレーターによるチャット対応やWEB変更フォームによる「オンラインカスタマーセンター」の開設に加え、お客さまとオペレーターの会話をテキスト化しAIがオペレーターへの対応支援を行うシステムの導入、在宅でのお客さま対応を可能とするシステムの導入など、デジタルシフトを進めています。

これらのデジタルシフトにより「いつでも」「便利」「簡単」を進めるとともに、対応品質を高め、人にしかできない「信頼」「安心」「感動」を加えることを目指していきます。

4. 今後について

損保ジャパンの全国のカスタマーセンター室では、今後もより一層の対応品質の向上およびデジタル技術の拡充を図り、お問い合わせいただいたお客さまに一層のご満足をご提供できるよう取り組んでいきます。

以上

<参考①>お客さまから寄せられた感謝の声

- ・こちらの意向を丁寧に聞いて一番良い方法を選択できるようにしてくれた対応が素晴らしい。安心して話すことができた。
- ・お電話での対応で、オペレーターさんの顔は見えないのですが、実際にお会いしながらの対応かと思うくらい親切、丁寧に対応していただきました。
- ・こちらの意向を丁寧に聞いて一番良い方法を選択するようにしてくれた対応が素晴らしい。安心して話すことができた。
といった声をお寄せいただいております。

<参考②>秋田・佐賀のカスタマーセンター室の様子

<秋田カスタマーセンター室の外観>



**<2020年度 佐賀カスタマーセンター室は
損保ジャパン社長賞を受賞しました>**



**<秋田カスタマーセンター室で
毎年恒例の地域ボランティア活動に参加する様子>**



**<佐賀カスタマーセンター室で
有人チャットに対応する様子>**

