

2014年8月21日  
富国生命保険相互会社  
株式会社日立製作所

## 富国生命がお客さま情報を管理するデータベースシステムを刷新

コールセンターシステムとの連携を強化し、お客さまへのサービス品質向上と業務効率化を実現

富国生命保険相互会社(代表取締役社長:米山 好映/以下、フコク生命)は、このたび、株式会社日立製作所(執行役社長兼 COO:東原 敏昭/以下、日立)の協力のもと、年間60万件に及ぶお客さまからのお問い合わせやご意見などのお申し出、個々のご契約内容といった情報を管理する「お客さま DB(データベース)システム」を刷新しました。本システムは、コールセンター\*1 システムとの連携を強化し、お客さま情報の照会作業を一本化することで、お問い合わせ対応時におけるお客さまの特定とご契約内容などの照会を大幅に迅速化し、お客さまへのサービス品質向上と業務効率化を実現します。

\*1 コールセンターシステムには、沖電気工業株式会社が開発したコンタクトセンターシステム「CTstage」を活用しています。

従来、フコク生命では、コールセンターでお客さまから問い合わせを受ける際、コミュニケーター\*2 が氏名や電話番号を聞き取り確認することで個人を特定し、その後、契約管理システムでご契約内容を確認し、さらに、過去のお問い合わせ内容を「お客さま DB システム」で照会していました。二つのシステムに登録されている内容を別々の端末を使用して確認していたため、問い合わせ対応までのお客さまの待ち時間が長いことが課題となっていました。

\*2 フコク生命のコールセンターにおける電話受付対応者のこと。

今回の「お客さま DB システム」刷新により、コールセンターシステムとの連携を強化し、お客さま情報の照会作業を一本化したことで、通話が始まった時点で、電話番号をもとに即座にお客さまの氏名や契約内容、過去のお問い合わせ内容を特定できるようになりました。これにより、従来数分間を要していた受付手続きを大幅に短縮し、お客さまへのこれまで以上にきめ細やかなサービス提供と業務効率化が可能となりました。

また、本システムは、お問い合わせ対応内容の登録業務も一本化したほか、新規ご契約やご契約内容の確認など、お客さまからのお問い合わせ内容に応じた該当部署への対応依頼業務を自動化し、業務効率化および迅速なお客さまへのサービス対応を実現します。さらに、人事情報と連携することで、部署や職位に応じたシステムのユーザー権限の自動割当を可能とし、システムのユーザー管理業務の自動化を可能としました。これにより、社内における業務効率化を実現し、生産性向上を図っています。加えて、今回、日立があわせて刷新した「汎用解析システム」において、データ抽出機能を強化することで、データ抽出時間の大幅な短縮を実現しました。抽出したデータは、お申し出の傾向分析調査に活用されています。

なお、「お客さま DB システム」は、日立および株式会社日立ソリューションズ(取締役社長:佐久間嘉一郎)が、株式会社日立ソリューションズ西日本(取締役社長:新美 雅文)のステータス管理システム「Hi-PerBT SmartKIT」を活用し、構築したものです。

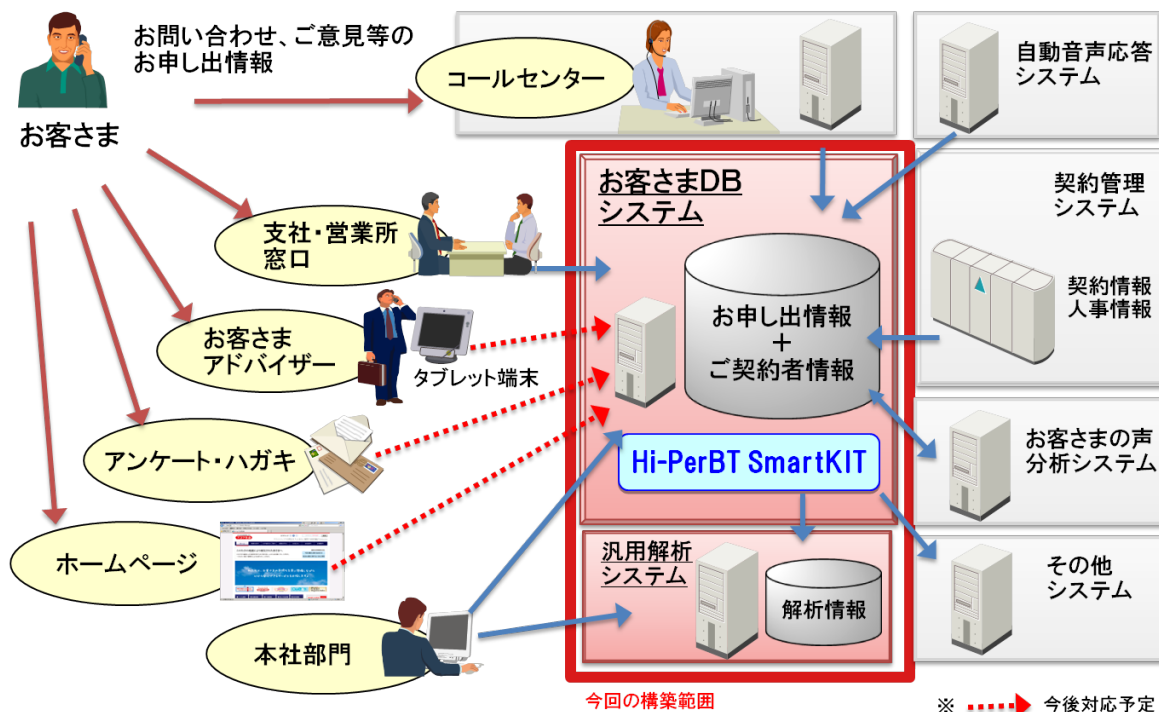
将来的には、コールセンターシステムとの連携強化だけではなく、フコク生命の Web サイトへのお客さまからのお問い合わせやアンケートハガキなどの情報も自動的に「お客さま DB システム」へ反映させる予定です。また、お客さまアドバイザー\*3 約 10,000 名が、タブレット端末からお客さま情報を参照できるようにすることで、お客さまへのきめ細やかな営業活動を支援していく予定です。

\*3 フコク生命の営業担当者のこと。

フコク生命は、今後も、経営理念である「ご契約者の利益擁護」を実現するべく、「お客さま基点」を原点とし、お客さまが心から安心できるフコク生命ならではのサービスや経験を創出し、提供していきます。

また日立は、今後も、本システムをはじめ、金融機関向けのシステムソリューションをトータルに提供し、金融機関におけるサービス向上や営業活動を支援していきます。

### ■今回導入したシステムの概要図



■富国生命保険相互会社 Web サイト

<http://www.fukoku-life.co.jp/>

■株式会社日立製作所 金融ソリューションに関する Web サイト

<http://www.hitachi.co.jp/finance/>

■株式会社日立ソリューションズ西日本「Hi-PerBT SmartKIT」に関する Web サイト

[http://www.hitachi-solutions-west.co.jp/products/crossing/smartkit\\_inquiry/](http://www.hitachi-solutions-west.co.jp/products/crossing/smartkit_inquiry/)

■他社所有商標に関する表示

・記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。