

95 %の在宅勤務下でお客さま満足度向上への挑戦

～コールセンター在宅勤務オペレーション構築のポイント～

2020/11/30

チューリッヒ保険会社
日本における代表者および最高経営責任者
西浦 正親



チューリッヒ保険会社紹介



➤ チューリッヒ・インシュアランス・グループ

本部： スイス、チューリッヒ
設立： 1872年
社員： 約55,000名



事業展開：世界215以上の国と地域で、個人から大企業まで様々な法人のお客さまに、損害保険や生命保険の商品・サービスを提供

➤ チューリッヒ保険会社

設立： 1986年
事業拠点： 東京、大阪、長崎、札幌、富山
社員： 約1,140人（スタッフ社員含む 2020年3月末現在）

企業理念： 「ケア」の精神と「イノベーション」の発想

商品： 自動車保険、バイク保険、傷害保険、医療保険



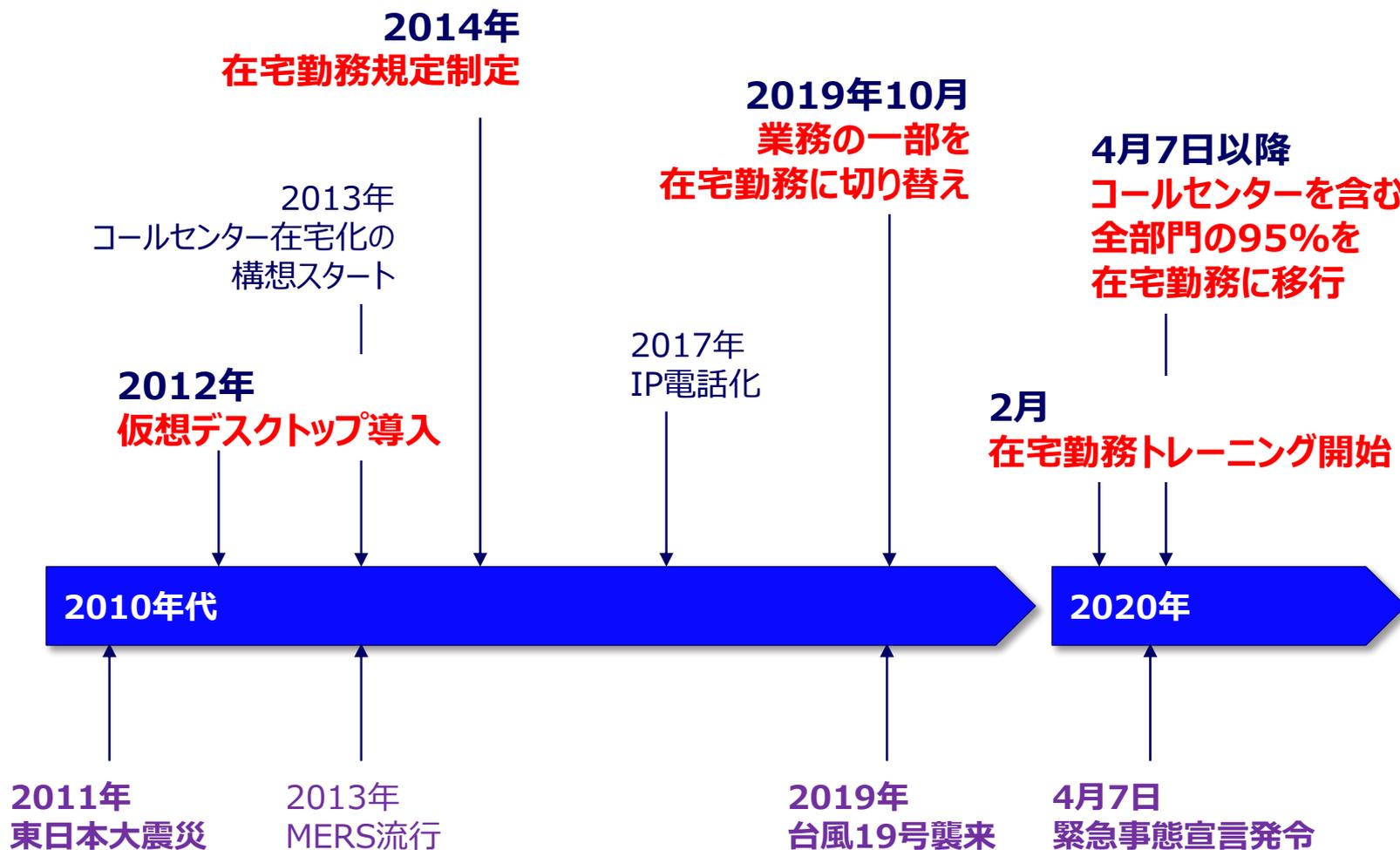
➤ 重視したポイント

1. 社員の健康・安全第一

2. 平常時と変わらない安定したサービス

3. 地域コミュニティへの貢献

在宅勤務率95%を実現するまでの流れ

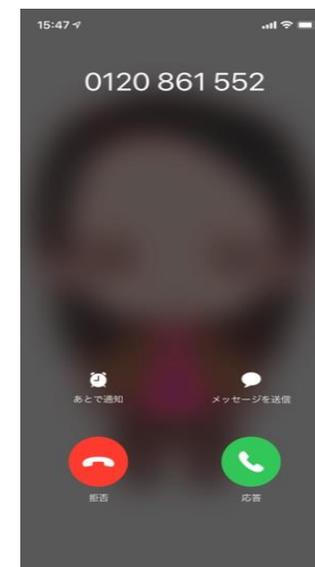
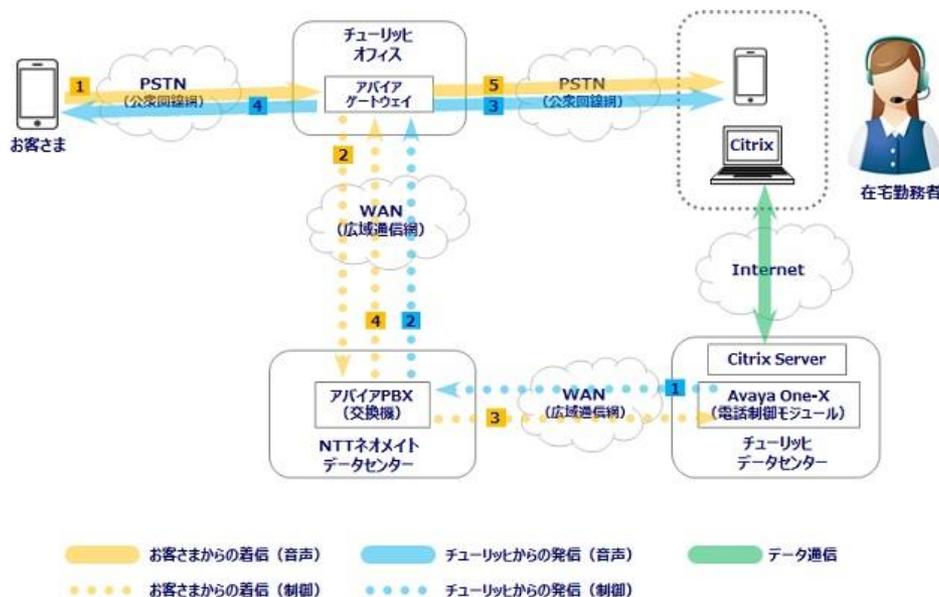


➤ パソコン環境

コンピューターのOSやアプリケーションがサーバー上に集約管理されるため、ケアスタッフの使用する端末には、データは画像データとして映し出されるのみで、一切保存されない。

➤ 音声基盤システム

チューリッヒのゲートウェイを経由させることによりオペレータ、お客さま両方の個人情報を厳守。



➤ 在宅勤務開始前

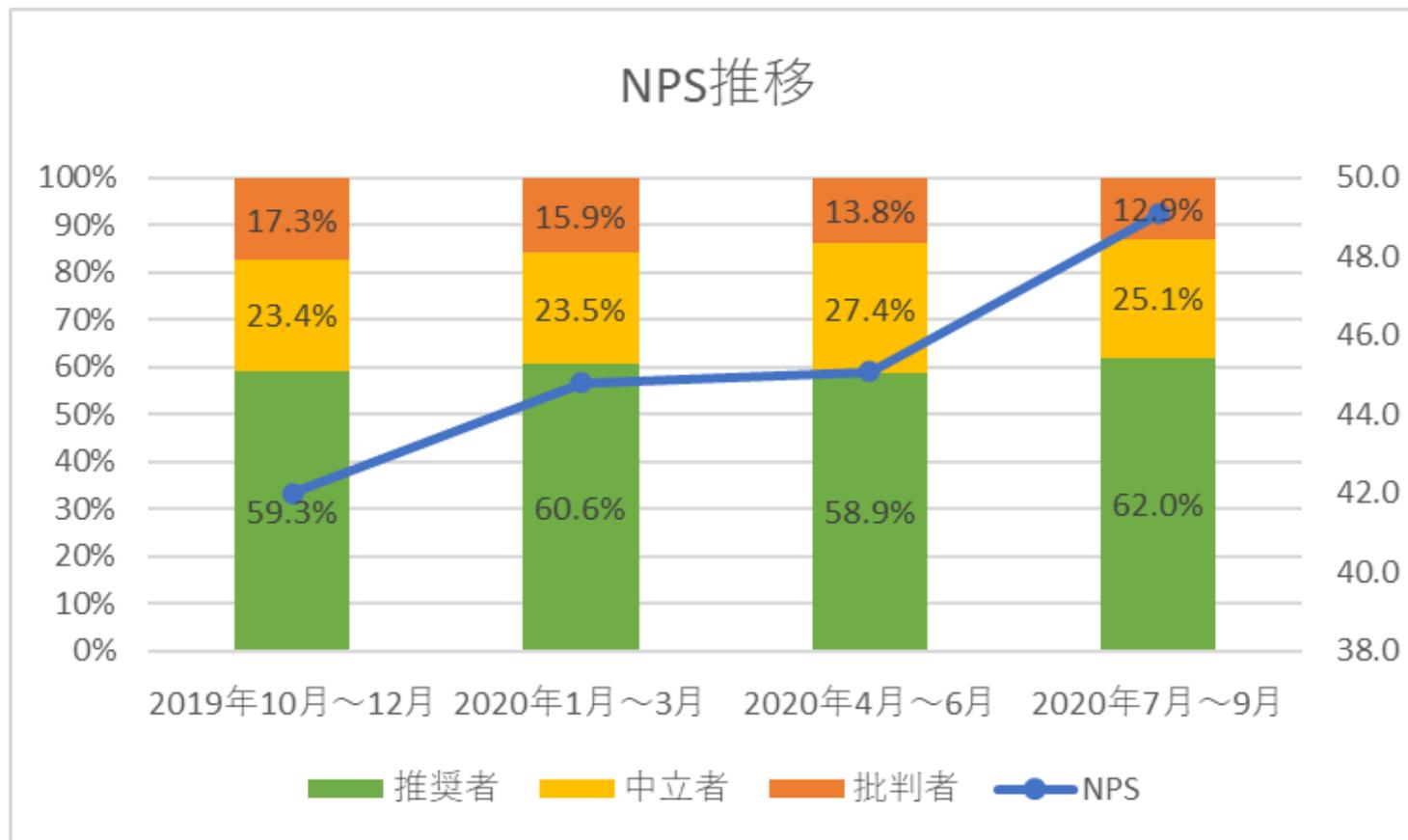
- 在宅勤務に対する不安の解消
- 自宅執務環境の整備
- オフィス出社が必要な業務の整理
- 在宅勤務同意書の取り付け

➤ 在宅勤務開始後

- メンタル面やモチベーション維持へのサポート
- SVのステータスの可視化

緊急事態宣言発令中もお客さま満足度が上昇

➤ 顧客満足度評価の実績値およびその推移



- **緊急時に100%在宅勤務できる体制・仕組みの整備**
- **更に効率的、経済的な在宅勤務の仕方を追求**