

SBI 生命、コールセンターシステムを刷新 お客さまサービスの向上とコールセンターの業務効率化を実現

SBI生命保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：小野尚、以下「SBI生命」）は、このたび、SBI生命が推進するDX（デジタルトランスフォーメーション）の一環として、お客さまサービスの基盤となるコールセンターシステムを刷新し、2022年4月1日より稼働を開始することをお知らせいたします。

新たなコールセンターシステムは、これまでコールセンターで使用していた複数のシステムをひとつに集約し、コールセンター専用のシステムとして構築したものです。これにより、オペレーターは電話の応答から入電後の各種対応をひとつのシステムで完結することが可能となり、コールセンター業務が大幅に効率化されます。

新たなコールセンターシステムにおいては、オペレーターの入力もれや入力ミスを防止するための機能を設け、作業を強力にサポートし、入力作業の大幅な省力化を実現します。また、電話対応の流れに配慮した画面レイアウトや遷移により、オペレーターは電話対応の流れに沿って、容易に必要な情報を照会することが可能となっています。これらの改善によって、正確な情報をより迅速にお客さまにご案内することが可能となり、お客さまにご提供するサービスの大幅な向上を図ることができるとともに、コールセンターの業務を効率化することもできます。

将来的には、本コールセンターシステムに蓄積されたお客さまの声を、次世代データウェアハウス（DWH）*に連携し、AIによる分析等を通じて、お客さまに対するサービスの一層の向上のために活用していくことを検討してまいります。

SBI生命では、引き続き、DXを推進し、さらなるお客さまサービスの向上に努めてまいります。

*次世代データウェアハウス（DWH）とはビッグデータを効率的に蓄積・活用するためのソフトウェアプラットフォームであり、社内外に分散している多様なデータを統合し、利用目的に応じた形で容易に取り出しができるようにするための仕組みです。今後、SBI生命においては、社内システムに蓄積されたデータだけでなく社外からも多様なデータを収集し、様々な場面に活用していくことを検討しております。

以上

<本件に関する報道関係者のお問い合わせ先>

SBI 生命保険株式会社 広報担当

TEL：03-6229-0942

メール：pr@sbilife.co.jp