

Case Study

アバナードが、Microsoft Dynamics 365連携によるイオン保険サービスのコールセンター最適化を支援

イオン保険サービス株式会社

Case Study

Microsoft Dynamics 365連携によるイオン保険サービスのコールセンター最適化を支援

「Microsoft Dynamics 365とGenesys Cloud CXの連携により、新規顧客の履歴作成が容易に行え、また別のオペレーターに転送する時もお客様情報の画面がそのまま引き継がれるため、一貫した顧客対応が可能になり、顧客満足度向上にも貢献しています」



イオン保険サービス株式会社

営業本部 カスタマーサポート部 部長 山口 亮子氏

「Microsoft Dynamics 365」「Genesys Cloud CX」の連携コネクタにより、コンタクトセンター業務改革を実現

【背景】

全国のイオンモールなどに展開している来店型保険ショップ「イオンのほけん相談」などのチャンネルを通じ、保険商品の販売等を手がけるイオン保険サービス株式会社（以下、イオン保険サービス）。同社のコールセンターは、Webサイトを見たお客様からの問い合わせ対応や、グループ従業員からの保険商品についての問い合わせに対応するヘルプデスク機能を、電話やメールなどで担っています。

営業本部 カスタマーサポート部 部長 山口 亮子氏は「2019年まではコールセンターも小規模で、オペレーター5人、社員3人くらいの陣容で運営していた」と説明します。2019年に全国に点在していた顧客対応や事務手続きのサポート機能をコールセンターに集約、増席するコールセンター改革が始まりました。

それに伴い、コールセンターシステムの刷新が検討されました。山口氏によると「当時はグループ会社のネットワーク、システムを間借りする運用で、ちょうどWindows 10への移行のタイミングも重なり、自社で新たにコールセンターシステムを構築しようという話になった」と振り返ります。

2021年1月頃から本格的に選定を開始し「選定開始後にコロナ禍のタイミングも重なり、将来的な在宅でのコンタクトセンター対応も視野に入れて」（山口氏）、クラウド型のソリューションの中からジェネシスクラウドサービス株式会社（以下、ジェネシス）の「Genesys Cloud CX」が選定されました。

2021年4月からGenesys Cloud CXの運用が開始され、同時に検討が開始されたのが「CRM連携に向けた開発」です。

山口氏は「コールセンターシステムとCRM連携は、多くの企業で当たり前のこととなっている」と話します。しかし、Genesys Cloud CX導入以前は、グループ会社のシステムを間借りしていたため「当社の顧客情報を紐づけることがコンプライアンス上でできなかった」のです。このため、顧客DBとコールセンターシステムが分断され、オペレーターの負担増大や、マルチチャンネルで一貫した顧客対応が難しいという課題がありました。

【ソリューション】

そこでCRMシステムである「Microsoft Dynamics 365」とGenesys Cloud CXを連携させるプロジェクトが開始されました。具体的には、両システムの連携に必要なコネクタの開発です。

調査をしていくと両システムの連携には海外製のコネクタを使わないといけないことがわかり、日本語の対応が無く、使用に不安がありました。

日本語に対応できるコネクタ開発ベンダーを複数社検討し、アバナードが選定されました。「アバナードは、当時コネクタを開発したばかりで、柔軟に対応してもらえる点や価格などを含め総合的な判断で決定しましたが、何よりも、Microsoft Dynamics 365を始め、マイクロソフトのパートナーとしての豊富な実績と信頼性が最大の決め手となりました」と山口氏は述べています。

連携コネクタはアジャイル開発で進められ、2021年6月から8月に開発を行い、動作検証などのテストを経て、同年9月には導入支援を実施、10月中旬に正式に運用を開始しました。

開発を担当したアバナードのマネージャー 田島 宗は「短い開発期間の中で開発優先度を整理しながら、イオン保険サービス様と何度も話し合いを重ね、使える機能になるよう進めていった」と述べています。

開発にあたっては、最優先事項として電話機能と確実に連携できること、またGenesys Cloud CX連携においては、通話録音を素早く再生できるようにすることに注力しました。これは、お客様からかかってきた電話の対応内容に齟齬が無いようにし、スピーディにフィードバックを得ることや、通話を振り返り、アウトバウンドのクロスセルなどで成約に至った成功事例の共有をオペレーター間で円滑に行うためのものです。

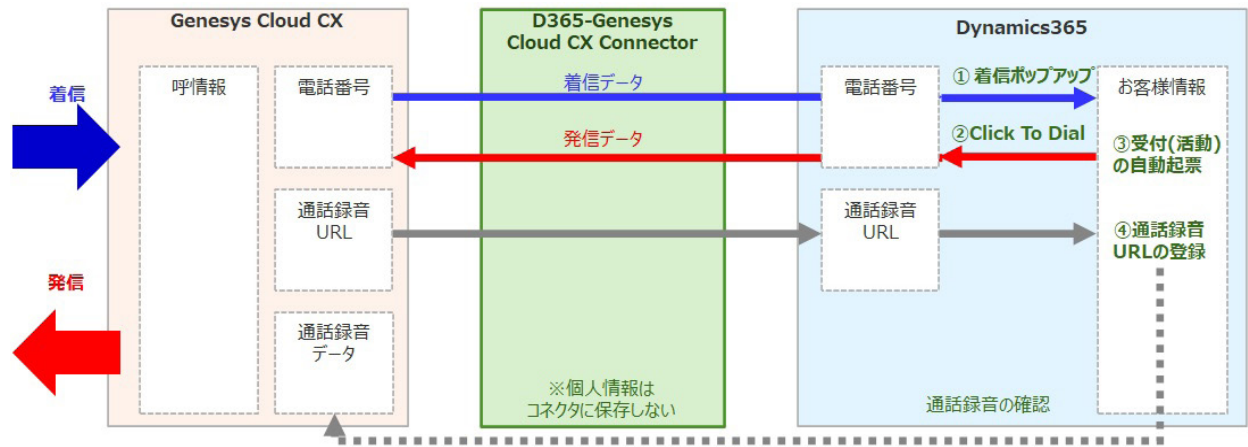
また、対応履歴を1通話で一つにすることで、別のオペレーターへの転送時には作成済の対応履歴をポップアップ表示し、再度お客様を特定する手間や間違った電話番号の申し送りを削減するなど、アウトバウンドの折り返し対応が増える負荷の抑制も実現しました。着信時には、お客様が複数いる場合でも正しく選択できるようにインターフェースを分かり易くし、顧客情報の自動検索・特定も簡単にできるようにしました。

さらに、CRMに顧客情報がない場合は、履歴登録画面が自動で立ち上がり、音声データとともに容易に履歴の作成が行えるようにしました。

(図1、2)

Case Study

Microsoft Dynamics 365連携によるイ
オン保険サービスのコールセンター最
適化を支援



<D365-Genesys Cloud CX Connectorの機能 ※上図の緑色部分>

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ① 着信ポップアップ
発信者番号を基にお客様を検索し、ポップアップ表示を行う。 ② Click To Dial
お客様の電話番号をClickすることで発信を行う。 | <ul style="list-style-type: none"> ③ 受付(活動)の自動起票
発信時及び着信時に受付(活動)を自動起票する。 ④ 通話録音URLの登録
通話録音をGenesys Cloud CXで聞くためのURLを受付に登録する。 |
|--|---|

図1 D365-Genesys コネクター概要

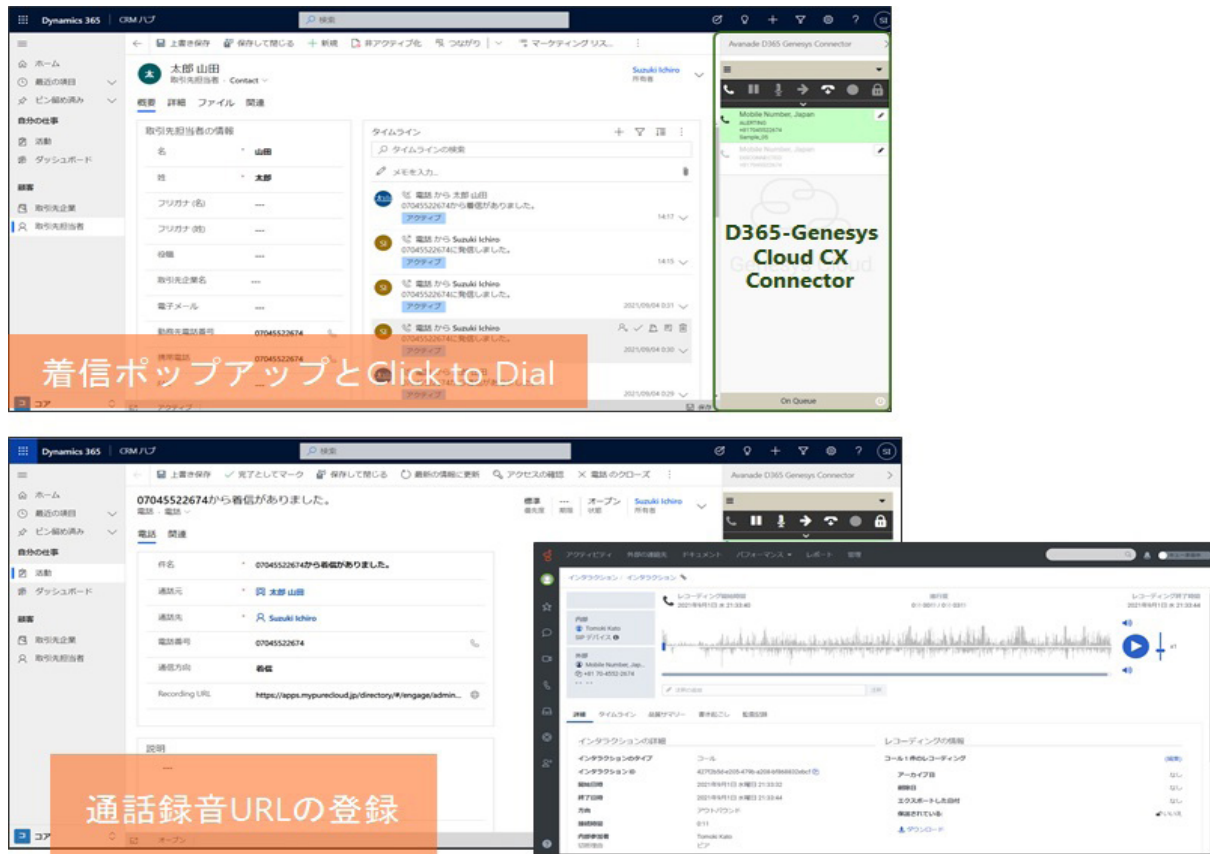


図2 コネクター画面イメージ

Case Study

Microsoft Dynamics 365連携によるイオン保険サービスのコールセンター最適化を支援

開発の過程では「アバナード開発チームと密に打合せをすることで議論を尽くし要望を漏れなく伝えられ、打合せの度に必要なことへの気付きが有り、抜かりなく詳細を詰めていけたことは非常に有難かった」と山口氏は述べています。

また、Microsoft Dynamics 365の構築を担当したベンダーや、ジェネシスとも密にコミュニケーションを取り、責任範囲の切り分けを行うことでプロジェクトが円滑に進むよう、問題点を解消していきました。「細かいところまでサポートしてくれ、開発は順調に進みました。また、トレーニングを含めた導入サポートもスムーズに運用を始められる助けとなりました」と山口氏は振り返ります。

【成果】

Microsoft Dynamics 365とGenesys Cloud CXの連携による効果について、山口氏は「導入から間もないため、定量的な数値はこれから検証する段階だ」としつつ、大きな効果として認識している点として「アウトバウンドの履歴作成の容易さ」を挙げます。

例えば、新規顧客の履歴登録には手間がかかるため「履歴登録を忘れてしまう、あるいは登録の途中でお客から折り返し着信があると、電話を取った別のオペレーターがどのお客からの電話か辿ることが難しくなってしまう」という課題がありました。しかし、Microsoft Dynamics 365とGenesys Cloud CXの連携により電話番号からお客を探す作業がゼロになりました。

また、受けた電話を別のオペレーターに転送する場合、お客様情報

の画面が、転送先のオペレーターにそのまま引き継がれるため、転送された側は履歴を確認して一貫した対応が可能になり、お客様側の満足度が高まることにも貢献しています。

今後は、メッセージング機能を用い「電話を受けたお客様に対し、SMS宛にオンライン手続きの方法を送信する」といった対応を加速させたいと山口氏は話します。その先には、AIチャットボットの展開も見据えているそうです。

また、データの利活用も積極的に行い「Genesys Cloud CX側に蓄積された入電率のデータと、Microsoft Dynamics 365に蓄積されたデータを分析して、洞察を得ることも実現したい」と山口氏は述べました。

コロナ禍を経て、非対面でのペーパーレスの手続きへの抵抗が薄れてきています。コールセンターの役割も変わり、電話で相談を受けてWebで契約まで完了できるような業務フローへの改革も必要性が高まっています。

山口氏は「当社まだまだシステム化が遅れている」とした上で「Microsoft Dynamics 365とGenesys Cloud CXの連携を機に、今後は、遅れている非対面チャネルの整備、契約に至る業務フローの最適化に向けて取り組みたい。今まではある程度出来たものを自社で改善してきたが、今後はイチから作り上げていかなければならない検討になり、アバナードにはその進め方などの提案を含めサポートしていただくことに期待したい」と今後の展望を述べました。

イオン保険サービス株式会社

1990年1月創業、イオングループ企業として「小売業とのシナジー」を発揮し独自の金融サービスを展開しています。イオングループのショッピングセンター内に来店型保険ショップ「イオンのほけん相談」114店舗（2021年9月1日現在）を展開するほか、DM、Webなどのチャネルを活用した個人向け保険商品の販売や、法人向けに企業のリスクに応じた保険商品の提案などを手がけています。

ウェブサイト：<https://www.hokenmarket.net>



アバナードについて

アバナードは、マイクロソフトのエコシステムにおいて、革新的なデジタルサービスおよびクラウドサービス、ビジネスソリューション、デザイン主体のエクスペリエンスを届けるトッププロバイダーです。当社の擁するプロフェッショナルなスタッフは、テクノロジー、ビジネス、業界の専門知識を組み合わせた大胆かつ新鮮な思考を武器に、顧客とエンドユーザー、さらには従業員との改革と成長を推進しています。アクセンチュアマイクロソフトビジネスグループの一員として、マイクロソフトのプラットフォームを活用し、企業がエンドユーザーとエンゲージし、従業員を力づけ、オペレーションを最適化し、製品の変革を支援するのが私たちの役割です。26カ国に50,000名のプロフェッショナルなスタッフを配備。多様性を尊重し、事業を運営するコミュニティを反映した協力的な企業文化を通して、顧客に「ベストシンキング」を提供しています。アクセンチュアが筆頭株主であり、2000年にアクセンチュアとマイクロソフトによって設立されました。

アバナード株式会社

〒106-6009 東京都港区六本木
1-6-1 泉ガーデンタワー
電話番号：03-6234-0150
ウェブサイト：
<https://www.avanade.com/ja-jp>