

2021年1月29日

株式会社NTTネクシア

有人チャットの導入により顧客接点の拡大に貢献

～ 電通共済生協様「マイカー共済」をサポート ～

株式会社NTTネクシア（以下、NTTネクシア、代表取締役社長：高美 浩一）は、電気通信産業労働者共済生活協同組合（以下、電通共済生協、理事長：高田 康夫）様より「マイカー共済（自動車保険）」WEBサイトに有人チャットを導入いただき、その構築から運用までをワンストップでサポートさせていただくことで、顧客接点の拡大に貢献いたしました。

1. 電通共済生協様の課題

電通共済生協様の共済制度「マイカー共済」は、電話によるお問い合わせ対応やお客様の勤務先等への資料送付によるプロモーション活動を実施するとともに、幅広い世代の顧客獲得や利便性の向上に向けてWebの利用を推進しています。このような中で、コロナ禍におけるお客様のリモートワーク（在宅勤務）の増加により、顧客接点の拡大が新たな課題となっていました。

2. NTTネクシアの取り組み

「マイカー共済」に関する電話によるお問い合わせ対応業務を受託実施しているNTTネクシアは、電通共済生協様がめざす「お客様との繋がりや安心感を与える対応」と課題の解決を実現するため、WEBサイトを活用した新たな顧客接点として有人チャットの導入をご提案し、その構築から運用までを受託いたしました。

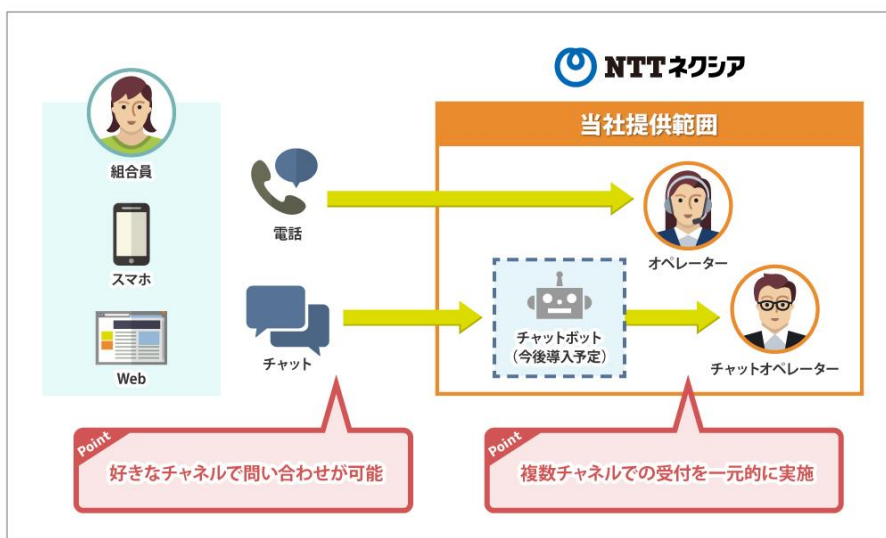
有人チャットは、金融業界でも導入実績があるNTTテクノクロス株式会社の「Remote Attend」を採用し、運用にあたってはNTTネクシアが有するこれまでの電話対応実績を活かし、オペレーターがチャットと電話のマルチスキルでお客様対応を行うことで、「マイカー共済」のWEBサイトにアクセスされたお客様に対しても、電話による対応と同等の品質での対応を実現いたしました。

3. 今後の展望

今後は、電話や有人チャットでの対応事例の蓄積とAI機能の活用などによる自動対応の導入やこれによる受付時間の拡大、BCP対策として多拠点での問い合わせ対応もご検討いただく予定です。

NTTネクシアは、クライアント様とのお客様のコミュニケーションをデザインするコンサルティング力を活かし、今後も、お客様や多種多様な業界の課題に沿ったソリューションをご提案し、その解決をサポートさせていただけるよう努めてまいります。

【イメージ図】



■ 電通共済生協様 導入事例

URL : https://www.ntt-nexia.co.jp/case_study/financial_sector/case12.html

＜本件に関するお問い合わせ＞

株式会社NTTネクシア

サービス統括本部

第二運営部門 金融ソリューション担当

稲村・紺野

URL : <https://www.ntt-nexia.co.jp/inquiry/service.html>