

## 新型コロナ禍における金融機関のコールセンター等の対応

緊急事態宣言が発令後に、企業のコールセンターやお客様相談室の多くが、電話による受付時間を縮小する対応をとった。一方、新たな取組をして、顧客や社員にとって感染を防止につながる対応を進めた企業もある。公益社団法人企業情報化協会が主催する「2020年度（第21期）カスタマーサポート表彰制度」で新型コロナウイルス感染症対策特別賞を受賞した6社のうち、チューリッヒ保険会社、明治安田生命保険相互会社、三井住友海上保険株式会社の事例を紹介する。

特筆すべきはチューリッヒ保険会社である。同社は、緊急事態宣言下において、社員の安全と健康を守るため、また新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するため、コールセンターや保険金支払い部門を含めた全部門の業務を在宅勤務へと移行し、95%という高い在宅勤務率を実現した。この取組は、異業種も含めて多くの企業から注目されている。

明治安田生命保険相互会社では、コンタクトセンター勤務者の縮小により、センターでは受電のみを行い、センターをご利用いただくお客さまの電話に1件でも多く応答できるよう、各地域の営業拠点からの折り返しのお電話をご案内する運用により受電効率が向上し、同社からの通知等に当ページのQRコードを記載することにより、閲覧者数が通常時の約1.5倍に増加した。

三井住友海上保険株式会社は、緊急事態宣言発令後に営業店が縮退対応を行い受電量が増えたが、コンタクトセンターも縮退運用をし、受電率低下を招いたが、センターの在宅化とAIを活用した音声認識による照会応答等の自動化システムの活用により、約1か月で受電率が安定し課題解消につながっている。

3社以外にも金融機関では様々な取組が行われている。緊急事態宣言発令以降、金融機関はチャットやアプリの利用を推進している。また、コロナ禍以前から設置されていたのかもしれないが、日本生命相互会社や明治安田生命保険相互会社のようにシニア専用ダイヤルも設置している会社もある。アフターコロナの世界でも、様々な年齢の顧客が緊急時も支障なく金融機関に連絡できるシステムの構築と社員の健康と安全を守るための一層の努力が企業に求められているのではないだろうか。