



契約件数約442万件* 建物構造区分確認書のスクリーニングのBPOと不備解消に伴う受架電業務を当社プラットフォームを活用し工程を見える化 セキュリティ事故0を実現

※2016年5月31日時点

導入背景

こくみん共済 coop様は、2015年2月に火災共済・自然災害共済の制度改定を実施することになり、組合員様へ、**制度改定後に該当する構造区分を事前に確認**することになりました。建物構造区分確認書や建築に関する証明書の受領、システム登録などの**事務処理**、問い合わせや不備解消の**受架電対応**を、円滑に対応する必要がありました。

導入サービス

事務業務では、一連のプロセス管理を効率化するため、トランスコスモスのワークフローシステム「Flow Scope」を導入。確認書を**海外拠点にてデータ入力**することで**コストを抑え**、1日**最大2万件**の処理を実現しました。受架電業務では、顧客対応履歴を一元管理するため「Contact Link」を導入。「Flow Scope」と連携することで**確認書イメージ、登録データ、不備情報を共有**し、通話中に確認できるようにしました。

導入効果

プロジェクトの全体最適を図る業務プロセス構築、オペレーションノウハウとシステムの融合により事務・コールそれぞれの**業務精度が向上**し、確認書の**受付相違、セキュリティ関連事故は0件**、組合員様から礼状を同封戴くことも多く**顧客満足向上**へ貢献しています。

縦割りになりやすい「事務」「受電」の業務部門間を連携し 組合員様へ真摯に丁寧に対応いただきました

今回お任せした火災共済・自然災害共済の制度改定に伴う業務は、我々にとっても初めてのことで、当初、建物構造に関するさまざまな仕様や専門的な内容など、我々職員でも即答できない、難しい問い合わせも多々ありました。しかし、制度内容をきちんと把握し、不明な点は率先して調べ、丁寧に対応いただけたこと、また、ご年配からの問い合わせも多い中、真摯に対応いただけたことが感謝のお便りとして届き、組合員様の声につながっていることと思います。さらに、トランスコスモスさんのシステムを活用した工程管理、業務連携の仕組みの提供により、大量の個人情報を含む書類の取扱いも機械的に処理し、漏れや紛失なく対応いただくことができました。組合員様の声を第一に、事務と受電が連携し、一括して対応いただけたことが、組合員様へのより良いサービスにつながったと実感しています。



品質管理部
課長代理

箱田 麗歌 様

こくみん共済 coop

全国労働者共済生活協同組合連合会

2019年6月より、全労済はさらに「たすけあいの輪」を広げ、より多くの方に生活の安心をお届けするため、新しい姿を表す愛称を「こくみん共済 coop」としました。

1年間で
約442万件の
建物構造区分確認

確認書のデータ入力
最大2万件/日

確認書の受付相違
セキュリティ
関連事故0件

火災共済制度改定に伴い 契約件数約442万件の建物構造区分を確認

全国労働者共済生活協同組合連合会様(以下、こくみん共済 coop様)は、営利を目的としない保障の生協として組合員様の生活を守り、豊かな社会にしていけるための共済事業を展開されています。

こくみん共済 coop様は、2014年12月に火災共済事業開始60周年を迎えるにあたり、東日本大震災の対応を通じ寄せられた組合員様の要望に応えるべく2015年2月に火災共済・自然災害共済の制度改定を実施されました。そのため、組合員様へは、制度改定後に該当する構造区分を事前に確認することとなりました。

制度改定までの1年間で、建物構造区分確認書(以下、確認書)や建築に関する証明書の受領、システム登録などの事務処理、問い合わせや不備解消の受架電対応を、セキュリティ事故なく円滑に対応する必要がありました。多くの帳票類を用いた大量の事務処理は、処理工程の都度、原票を移動するため、管理が煩雑で紛失・混在リスクが高く、入電・架電時には、該当の原票を引抜き、記載内容を確認しなければ、組合員様との会話齟齬も懸念されます。

こくみん共済 coop様は、制度改定に伴う組合員様対応を滞りなく行うため、豊富なサービス実績を保有するトランスコスモスへの委託を選択されました。

事務・受架電の複合業務連携による 業務効率化、サービス品質向上

トランスコスモスは、事務処理の効率化と受架電対応の品質担保に向けて各業務に特化したシステム、ならびに専門チームを配置。事務・受架電対応がスムーズに連携し、相乗効果を高める業務プロセスを構築しました。

事務業務では、書類の授受管理をはじめ、一連のプロセス管理を効率化するため、トランスコスモスのワークフローシステム「Flow Scope」を導入しました。確認書をイメージデータ化することで書類の原票移動を

最小化し、紛失・混在リスクを解消。海外拠点にてデータ入力することでコストを抑え、1日最大2万件の処理を実現しました。また確認書の点検工数を削減するため、システムにて記入漏れや記載内容と添付書類との整合性の確認を自動処理しています。添付書類が多岐にわたる中でもイレギュラー処理を最小化することで、業務の正確性・スピードが向上し、確認書到着の翌々日にはデータ納品、不備解消の架電が実施できるようにしました。

受架電業務では、顧客対応履歴を一元管理するため「Contact Link」を導入。「Flow Scope」と連携することで確認書イメージ、登録データ、不備情報を共有し、通話中に確認できるようにしました。組合員様とのコミュニケーションの齟齬を防ぎ、通話時間短縮にもつながっています。事務工程と双方向の情報授受が可能のため、1度の電話で円滑に不備を解消し、通話中に整合確認できる機能を追加することで正確性も向上しています。

また組合員様からの入電・架電には、高齢者が占める割合が高いため、高齢者対応に向けたマニュアルを作成し、研修にて共有しています。声のトーンや話すスピードなど、単にボリュームをあげるのではなく、はっきりゆっくり区切って話すなど工夫し、対応品質向上に努めています。

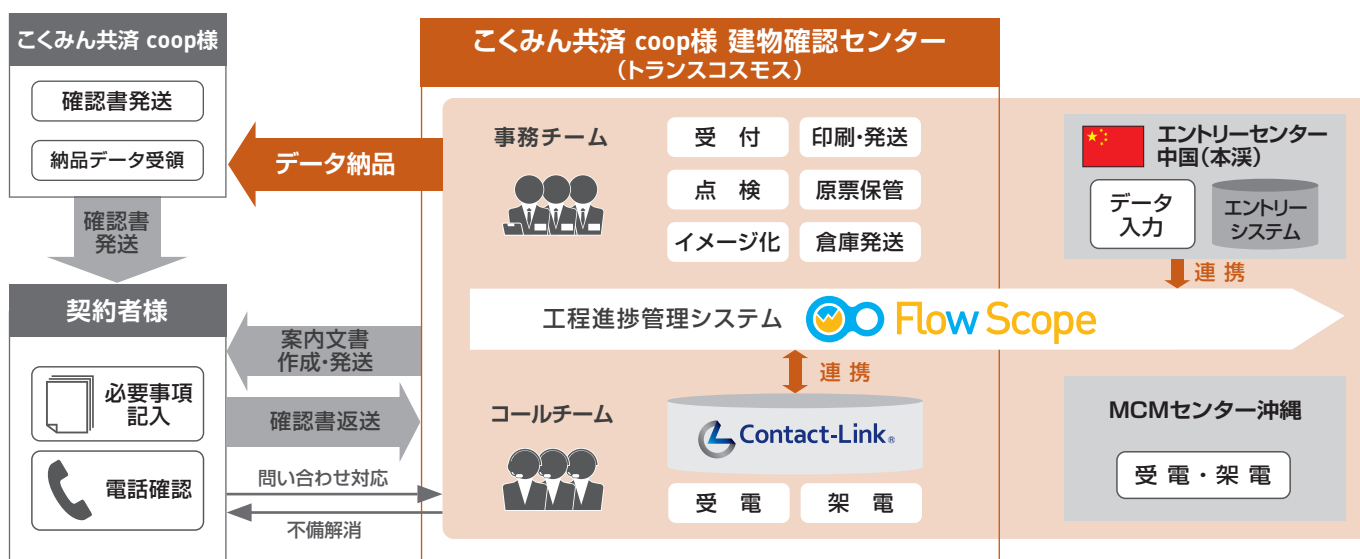
このように、プロジェクトの全体最適を図る業務プロセス構築、オペレーションノウハウとシステムの融合により事務・コールそれぞれの業務精度が向上し、確認書の受付相違、セキュリティ関連事故は0件、組合員様から礼状を同封戴くことも多く顧客満足向上へ貢献しています。

創業以来50年の業務ノウハウを活かし 効率的で安心・安全な業務支援

こくみん共済 coop様は、助け合いの輪を広げるため、共済事業を拡大し組合員様へのサービス向上を推進されています。

トランスコスモスは、今回の取り組みをはじめ創業以来50年の業務ノウハウを最大限に活用し、今後も効率的で安心・安全な業務改善を積極的に提案することで、こくみん共済 coop様の新たな施策の具現化に貢献できるよう取り組んでまいります。

こくみん共済 coop様 提供サービス



トランスコスモス株式会社

お問い合わせ

0120-120-364
9:00~18:00[土・日・祝日を除く]

g_sales@trans-cosmos.co.jp
www.trans-cosmos.co.jp



11820183
トランスコスモスは「プライバシーマーク」の認定企業です。

※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。※サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。※その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。