



MS&ADグループ

電話対応コンクール開催



受賞者らの  
集合写真

MS&ADグループは  
10月19日、東京・恵比寿の  
あいおいニッセイ同和損

保センチュリーホールで「第8回MS&ADグループCCC電話対応コンクール」を開いた。同コンクールは、グループの各コンタクトセンターのコミュニケーションセンター（オペレーター）が顧客との電話対応の品質を競うもの。当日は、全国のコンタクトセンターのコミュニケーションセンター約4000名のなかから、日頃の顧客対応スキルを評価された16名が参加し、相談部門、苦情部門、手続き部門の3部門に分かれて実施した。

競技では、各部門ともに架空の会社およびシチュエーションを設定のうえ、ロールプレイング形式で相手と電話で対応した。相談部門では、チラシ

ユーティリティを設定のうえ、ロールプレイング形式で相手と電話で対応した。相談部門では、チラシ広告を見た女性客からの「母親に花を贈りたい」という電話相談に対して、客の希望や贈る目的を確認しながら客の要望に合わせた対応を行った。苦情部門では、インターネットで花を注文したという女性客からの、「配達指定日に商品が届いていない」という苦情の電話に対して、状況を聞きながら客の心情に寄り添った対応を行った。

手続き部門では、ホームページを見たという客からの「ガーデニング用にパンジーの苗を購入したい」という電話に対して、花の購入に必要な手続き対応を行った。対応時間は一人7分。対応マナーや話し方、聴き方、業務遂行能力、顧客満足度を審査し、最終的に総合グランプリ1名と各部門グランプリ3名、審査員特別賞3名が選ばれた。総合グランプリには、あいおいニッセイ同和損保所沢あんしんサポートセンターの竹内明香さんが選ばれた。

保険始期日が2018年1月1日以降の契約(改定前は2017年4月1日以降)

■年払

対象契約		改定前	改定後
新規契約の場合 (前契約が他社または初めて契約する場合)	割引前保険料が 4万円未満	4,000円	
	同 4万円以上 5万円未満	4,500円	6,000円
	同 5万円以上 6万円未満	5,000円	
	同 6万円以上 7万円未満	6,000円	8,000円
	同 7万円以上 8万円未満	7,000円	
	同 8万円以上 9万円未満	8,000円	
	同 9万円以上 10万円未満	9,000円	10,000円
同 10万円以上	10,000円		
継続契約の場合 (前契約が三井ダイレクト損保の場合)		3,000円	

■月払

対象契約		改定前	改定後
新規契約の場合 (前契約が他社または初めて契約する場合)	割引前保険料が 43,200円未満	年間4,320円	
	同 43,200円以上 54,000円未満	同 4,920円	同 6,480円
	同 54,000円以上 64,800円未満	同 5,400円	
	同 64,800円以上 75,600円未満	同 6,480円	同 8,640円
	同 75,600円以上 86,400円未満	同 7,560円	
	同 86,400円以上 97,200円未満	同 8,640円	
	同 97,200円以上 108,000円未満	同 9,720円	同10,800円
同 108,000円以上	同10,800円		
継続契約の場合 (前契約が三井ダイレクト損保の場合)		同3,240円	

# 新契約の割引額拡大 インターネット契約割引で

三井ダイレクト

三井ダイレクト損保 4年6月30日までの契約は、2018年1月1日約、②2017年4月1日以降始期契約から、自動車保険のインターネット契約割引を一部拡大する。対象となるのは、総合自動車保険の新規契約(前契約が他社の場合または初めて契約する場合)となる。保険始期日が①2018年1月1日、②2017年4月1日、③2017年12月31日までの契約それぞれ割引額は、そのまま継続される。今回の具体的な改定点は、例えば年払では、新規契約の場合、改定前の割引前保険料4万円以上6万円未満、6万円以上8万円未満、8万円以上10万円未満の区分で割引額が拡大される。同社の継続契約における割引額3,000円に変更はない。

また、月払の場合、改定前の割引保険料が4万3,200円以上6万4,800円未満、6万4,800円以上8万6,400円未満、8万6,400円以上10万8,000円未満で改定される。同社の継続契約における割引額3,240円(年間)は変更されない。

10万円未満の区分で割引額が拡大される。同社の継続契約における割引額3,000円に変更はない。