

News Release

2012年9月14日

「札幌お客さまサービスセンター」の開設について

三井住友海上あいおい生命保険株式会社（社長：佐々木 静）は、2012年10月から「札幌お客さまサービスセンター（以下、札幌センター）」を開設し、北海道札幌市における電話対応業務を開始いたします。

昨年10月の合併から1周年を迎えるにあたり、現在の東京のお客さまサービスセンターに加え、札幌センターを新たに開設することにより、従来以上にお客さまにご満足いただける高品質のサービス提供を目指します。

1. 「札幌センター」開設の目的

高品質なお客さまサービスの提供

お客さまサービスセンターにおける取扱業務の拡大や年々増加していく各種のお問い合わせに対し、東京・札幌の2拠点体制を整えることで、お客さまへの高品質なサービスの提供を徹底的に追及してまいります。

安定的な運営態勢の構築

関東における大規模災害発生時等、東京でのお客さま対応機能が停止するような不測の事態が発生した場合でも、札幌センターでのお客さま対応機能を代替活用することで、安定的な運営態勢を実現してまいります。

グループシナジーの発揮

2012年4月に開設された、三井住友海上火災保険株式会社カスタマーセンターの札幌センターと同一ビル・同一フロアに設置することにより、オペレーターの共同採用や共同研修、施設の共同使用、緊急時の臨時コールセンター立上げの相互支援等、MS & ADインシュアランスグループとしてのシナジー効果を最大限発揮してまいります。

2. 「札幌センター」の概要

設置場所：札幌市北区北7条西2丁目8番地1 札幌北ビル12F

業務開始：2012年10月15日 9:00～

業務時間：9:00～17:00（土日祝日休）

今後、土曜日の受付や営業時間の延長等、順次拡大を検討する予定。

業務内容：設立時は15ブースで、お客さま・代理店から解約、契約者貸付、住所変更のお問い合わせについて受電業務を開始し、その後体制・業務内容を段階的に拡大、2013年度には当社全体の受電業務の40%を担うコールセンターとする予定。

今後、お客さま満足度の向上を目指し、更なる品質の向上に努めてまいります。

以上

本件に関するお問い合わせ先

三井住友海上あいおい生命保険株式会社

企画部

広報グループ

森井・富吉

TEL 03-3273-8760

お客さまサービス部

お客さまサービスグループ

荘・吉本

TEL 03-5282-8874