

平成17年6月24日

## 「さんくすコール」の全国展開について

朝日生命保険相互会社（社長 藤田 譲）では、昨年6月より東京・名古屋・大阪を中心に取り組んできた「さんくすコール」（当社からお客様へのコール）を本年6月27日より全国展開いたします。

当社では、平成15年度より新経営戦略「サクセスA」を推進し、死亡保障と並ぶ第2の柱としての第三分野商品の本格展開やお客様サービス体制の充実など、お客様満足度と収益力の向上を通じ「お客様に最も信頼される生命保険会社」を目指して、様々な取組みを進めております。

「さんくすコール」は、その一環として、昨年6月から一部の地域で先行実施してきましたが、今般、これら地域での実施効果を踏まえ、対象を全国に拡大し本格的な展開を図ることといたします。

当コールを通じて、対象となるお客様に対し、毎年定期的にお電話をさし上げることにより、お客様のご意見・ご要望を承り、営業職員による訪問サービスとの融合や利便性向上を一層図ってまいります。当社は、今後も、お客様満足度向上に向け、お客様との継続的な双方向のコミュニケーションを通じ、お客様が希望されるサービスをタイムリーに提供していきたいと考えております。

### 1. 「さんくすコール」の内容

「さんくすコール」は、お客様に対し、ご継続のお礼とご契約に対するご要望を承るフォローコールで、営業職員の訪問サービスを補完する目的から実施しています。（以下のとおり）

#### （1）お電話によるご継続のお礼

ご継続いただいているお客様への感謝の気持ちと今後のご継続の重要性をお伝えします。

#### （2）ご契約に対するご要望受付

担当営業職員のフォロー状況をはじめ、ご契約内容に関するご不明な点等をお伺いし、必要に応じて、担当営業職員の訪問サービスに繋がります。

なお、お客様がコールによるフォローを以後もご希望される場合は、毎年定期的を実施します。

#### （3）時間

9：00～20：30とし、休日も運営します。

### 2. 「さんくすコール」の対象となるお客様

「保険王」のご契約者を中心とする全国58支社・約45万名のお客様を対象として実施。

### 3. 「さんくすコール」の一部地域での先行実施効果

昨年度、「さんくすコール」を実施したお客様からは、訪問サービスのご希望の日時を確認することなどにより、担当営業職員への面談に繋がった件数は約9,700件となっており、営業職員の面談効率の向上につながっております。また、保障内容を見直すよい機会となったとのお声を多くいただき、当コールがきっかけとなって、新たな保険のご加入や、保障の見直しをされたお客様は1,000名を上回っております。

### 4. 「さんくすコール」の展開背景

- ・ 昨今、日中の不在世帯の増加等、お客様のライフスタイルも多様化しており、営業職員による従来からの訪問サービスだけでは、幅広いお客様ニーズを充たすことが難しくなっております。このような状況を踏まえ、一層のお客様サービスを実現するため、導入したものです。
- ・ 昨年度1年間は、東京・名古屋・大阪を中心に一部地域において先行実施し、この結果、フォローコールの有効性を確認するとともに、効率的な運営が可能であると判断し、今般、全国展開を行うものです。
- ・ 運営にあたっては、これまで当社で培ってきたデータベースマーケティングの手法を活用し、お客様の属性データの分析に基づく効率的なコンタクトを図っていきます。

以上

