

マーシユージャパン

「マーシユ西日本コンタクトセンター」を移転・拡張

保険仲介およびリスクアドバイザーの世界最大手であるマーシユ・インクの100%出資子会社の日本法人であるマーシユージャパンは、北九州への本格稼働に向けて、「マーシユ西日本コンタクトセンター」を移転・拡張し、きょうから営業を開始する。

きょうから営業を開始

同コンタクトセンターは、2006年4月3日に「マーシユコンタクトセンター」(東京)に



坂井氏

く2番目のコールセンターとして、北九州市戸畑区に開設。02年度に発表された「One Call Solution」(OCS)の基幹コンタクトセンターとして多くの顧客に利用され、さらなるニーズに迅速かつ的確な対応を強化する

ため、今回の移転・拡張に至った。

北九州での事業強化については、空路・陸路など全般的なアクセス条件の良さに加え、優秀な人材の確保が可能など、さらには、風水害や地震など自然災害に対するビジネスを継続していく上で懸念されるリスクの低さなどの要因が今回の本格稼働の決め手となった

た。今後は段階的に人員も増やし、移転時(10月14日)には24人のスタッフで始める予定だが、09年には50人、そして11年には150人で、高まる顧客ニーズに応じていく考え。

リニューアルした同コンタクトセンターは、引き続き、OCSの基幹コンタクトセンターとして機能させていく。運営するのは坂井隆アフィニティチームコンタクトセンター統括マネージャが率いるマーシユジャパンアフィニティ部

門。同部門は、企業・団体の従業員・メンバーを対象として個人向け保険商品などを盛り込んだ福利厚生プランの構築・運営、人事事務のアウトソーシングや企業のブランド戦略に対応した新規ビジネスをサポートしている。日本におけるアフィニティ・ビジネスは、マーシユ・インターナショナル・オペレーションにおける成功事例として着目されている。

昨今、事業継続マネジメント(BCM)導入の機運が高まり、有事に備えるためのあらゆる代替策を検討し、導入する企業が増加している。具体的な方策の一つとして、有事のバックアップとして機能する代替サイトの

確保などが挙げられる。同コンタクトセンターの移転・拡張に当たり、東京に設置したマーシユコンタクトセンターの有事の代替コンタクトセンターとしての機能をも強化させることに注力した。

同コンタクトセンターは、顧客からの問い合わせの窓口としての機能に加え、各種保険の新規申し込み受付、更改、異動処理、自動車保険見積もり作成などの保険契約に関連するサービス、それらに付随する各事務代行サービスを提供する。保険契約に関するサービス面に加え、BCMの視点での代替サイトとしての機能充実などを通して、顧客満足度のさらなる向上を目指す。

西日本コンタクトセンター移転先は、〒802-10005福岡県北九州市小倉北区堺町1-3-15日本生命小倉堺町ビル3階、電話093・512・8510(代)、ファクス093・522・5715(代)

【マーシユ・インク】

世界最大手の保険仲介ならびにリスクアドバイザーであるマーシユ・インク(Marsh Inc.)は、世界100カ国以上でそのサービスを提供している。従業員数は約2万6000人、年間総収入は約50億米ドル。マーシユージャパンはマーシユ・インク100%出資の日本法人。マーシユはグローバル・プロフェッショナル・サービス・ファームであるマーシユ・アンド・マクレナン・カンパニーズ(MMC、Marsh & McLennan Companies)の一員であり、MMCはマーシユのほか、ガイ・カーペンター、クロール、マーサーそしてオリバー・ワイマンを傘下に置き、総従業員数は約5万4000人、年間総収入は110億米ドル超、ニューヨーク、シカゴ、ロンドンの各証券取引所に上場している。

(注) One Call Solutionは、OCS)とカスタムメイドのシステムとコールセンターへのアウトソーシングを融合したソリューション。企業・団体保証制度、延長保証制度、その他事務代行業務などに対して、データベースシステムによる情報管理を行い、またコンタクトセンターに窓口を一本化することにより、煩雑だった管理・運営業務を一元管理するサービス。