

News Release

2020年4月24日
チューリッヒ保険会社

95%の在宅勤務率を実現 コールセンターのシステム、運用ノウハウを緊急公開

チューリッヒ保険会社（東京都中野区、日本における代表者および最高経営責任者：西浦 正親、以下「チューリッヒ」）は、政府の緊急事態宣言発令を受け、4月8日（水）より東京本社オフィスと大阪オフィス、また順次その他の拠点においても全部門の業務を在宅勤務へ移行してまいりました。今回、その中でも特に企業のご担当者さまより多くのお問合わせいただいているカスタマーケアセンター（コールセンター）のシステムや設備、運用・態勢について緊急で情報公開いたします。

チューリッヒは、2010年代初頭から事業継続計画（BCP）の一環として在宅勤務化実現に取り組んでまいりました。本社管理部門の一部や保険金支払い業務の在宅勤務化を先行して実施し、これらの取り組み成果を踏まえ全部門へ展開しています。カスタマーケアセンターについては2013年より構想を開始し、近年では2019年の台風15号および19号の発生時にプロジェクトチームが中心となり在宅勤務を実践し、その後も検証を重ねてきました。システムや機器の導入というハード面の環境整備に加え、電話でお客さまへの対応を行うカスタマーケアスタッフ（以下「ケアスタッフ」※コールセンターのオペレーター）への情報発信や計画的な研修実施というソフト面の態勢整備が今回の迅速な移行につながったと考えています。



在宅勤務へ移行したカスタマーケアセンター（コールセンター）の様子

■システム・設備について

① パソコン環境

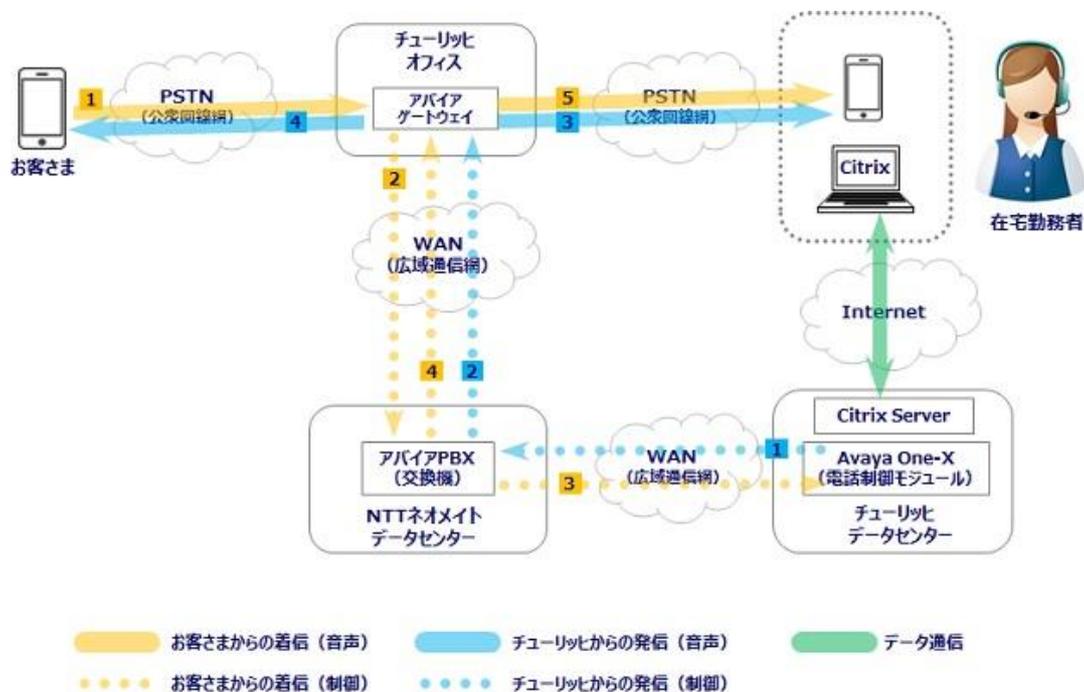
チューリッヒでは、2012年より仮想デスクトップ技術を導入しています。これは、コンピュータのOSやアプリケーションがサーバー上に集約管理され、お客さま対応をするケ

アスタットが操作するアプリケーションや顧客情報はすべてサーバー上で稼働される技術です。データは画像データとして映し出されるのみで、ケアスタッフ側が使用する端末には一切保存されない仕組みになっています。

② 音声基盤システム

在宅勤務中の電話は、チューリッヒのPBX（電話交換機）が起点となり、ケアスタッフ各自のスマートフォンとお客さまとの回線を繋ぎ電話対応しています。お電話を受ける際は、一度チューリッヒが契約するクラウド上のPBXで電話を受け、またそのPBXが発信元になり在宅勤務中のケアスタッフのスマートフォンに着信する仕組みです。ケアスタッフのスマートフォンにお客さまの電話番号が表示されたり、履歴が残ることは一切ありません。また、ケアスタッフからお客さまへお電話する際も、チューリッヒのフリーダイヤル番号が通知されケアスタッフのスマートフォン番号が通知されることはありません。お客さまとの音声データは暗号化され、すべての通話は通常のオフィスでの業務時と同様に録音もされています。

<システム・基盤概要>



■運用・態勢について

①在宅勤務環境の整備

チューリッヒでは、緊急事態宣言発令に先立つ 2 月より、新型コロナウイルス感染症に起因するリスク対策の一環として、在宅勤務を推奨していました。カスタマーケアセンター

についても、必要機器の手配に一定の見通しがついた 2 月下旬から、在宅勤務移行に向けた事前研修を開始しました。研修では、実際の執務をイメージできるようにオフィス内に模擬的に在宅勤務環境をつくとともに、機器のセットアップなども含めて個々の状況やレベルにあわせた研修を行い、ケアスタッフが心理的にも安心感を持って在宅勤務へ移行できるよう配慮しました。また、パソコン、スマートフォン、ヘッドセット、WiFi を必須備品として希望者へ貸与し、さらに周辺備品（モニター、机、椅子など）の購入についても一律金銭補助を行うことで、より快適な執務環境の整備を進められるようにしました。現在、ケアスタッフとスーパーバイザーのコミュニケーションにはチャット機能を活用しており、平時と変わらぬお客さま対応とサービスをご提供できるよう努めています。

②個人情報セキュリティ

個人情報セキュリティについては、仮想デスクトップ技術により画面に表示している情報をパソコン本体にコピーするなどができない仕組みになっています。電話の接続にも、個人が特定できないコールルーティングを実装しており、お客さま、ケアスタッフ双方の電話番号を保護しています。さらに運用面においては、ケアスタッフ本人以外にはパソコン画面を見ることができない執務環境を整えることを在宅勤務の条件として誓約書を交わしています。また平時より、電話の応答状況、電話を受けた後の後処理時間などをリアルタイムでモニタリングしており、不自然な空き時間などがあればすぐに連絡が取れる環境になっています。誰が、いつ、どの情報にアクセスしたか事後に確認でき、万が一の場合も履歴を追跡できる環境を整えています。

今後もチューリッヒは、企業理念である「ケア」の精神と「イノベーション」の発想に基づき、お客さまと社員の安全確保を最優先に社内外への新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に努めるとともに、お客さまの期待を超えるサービスをご提供できるよう、引き続きまい進してまいります。

【チューリッヒ・インシュアランス・グループについて】

チューリッヒ・インシュアランス・グループは、グローバル市場および各国市場において幅広い商品ラインアップを揃える世界有数の保険グループです。スイスのチューリッヒ市を本拠に 1872 年に設立され、およ



そ 55,000 人の従業員を有し、世界 215 以上の国と地域で、個人、そして中小企業から大企業までのあらゆる規模の法人およびグローバル企業のお客さまに、損害保険および生命保険の商品・サービスを幅広く提供しています。持ち株会社であるチューリッヒ・インシュアランス・グループ社（銘柄コード：ZURN）はスイス証券取引所に上場しており、米国においては、米国預託証券プログラム（銘柄コード：ZURVY）のレベル1に分類され、OTCQX にて店頭取引されています。チューリッヒグループに関する詳しい情報は

www.zurich.com/をご覧ください。

【会社概要】

社 名 : チューリッヒ保険会社

代 表 者: 日本における代表者および最高経営責任者: 西浦 正親

本社所在地: 〒164-0003 東京都中野区東中野 3-14-20

事 業 内 容: 損害保険業

【メディアからのお問合わせ先】

広報部 武市／児玉

電話: 03-6832-2329、03-6832-2160

E メール: pr@zurich.co.jp