

【CRM年鑑2009】よりケーススタディのダイジェスト版をご紹介します！ 「不満足度調査」などを通じて信頼性確保を推進 ～ ソニー損害保険株式会社 ～

企業の固定客づくりを促進するCRMは、昨今の顧客中心の市場で生き延びるために、また、世界的な不況を乗り切るためのカギとして注目を集めています。CRMはマーケティングの費用対効果を高めるためのみならず、顧客との信頼関係の中から革新へのヒントを得る手がかりとして、またメーカー・小売・顧客の共栄関係を構築する上でも、必ず貴社の発展に寄与するものと確信しております。

此度は(株)アイ・エム・プレスより現在販売中の【CRM年鑑2009】より厳選したケーススタディのダイジェスト版をご紹介します。本書にはCRM先進企業40社の実態が、具体的にレポートされています。ぜひ本書をご購読いただき、貴社の“CRM力”向上にお役立てください。



仕様： A4ハードカバー、モノクロ、318ページ
発行： 2009年3月30日
定価： 38,000円 (税込み / 送料無料)
企画・編集・発行： (株)アイ・エム・プレス
本書のご案内： <http://www.im-press.jp/books/crm09.html>

< ソニー損害保険株式会社 >

自動車保険のダイレクト販売企業として損害保険市場に参入し、2009年に営業開始から10年を迎えるソニー損害保険(株)。その後手がけ始めた医療保険と合わせた保有契約件数は、2008年12月時点で112万件を超えた。売上高に相当する正味収入保険料も年々右肩上がり拡大し、2006年度には黒字化を果たしている。保険という目に見えない商品をダイレクト販売するために欠かせない最大のポイントは、「会社への信頼性」にほかならない。そこで、コールセンターのオペレータによるキメ細かな対応をはじめ、顧客への“不満足度調査”などのアンケートを実施。各種アンケート結果の公表も積極的に行う。商品やサービスの改善に取り組みとともに、事故対応も随時進化させることで、リピーターの増加を目指している。

CRMへの取り組みの背景 ～ 他社との違いや価値を差別化する姿勢をアピール～

同社のスローガンである「Feel the Difference」で掲げているとおり、ダイレクト販売ならではの「違い」や、他社にはない先進的な「違い」を目指している。詳細項目では「Progress with Customers (たゆまず、お客様に合わせて進化し、お客様とともに歩み続けます)」や、「Committed Service & one on one Solutions (お客様に深くコミットしたサービス。そして「個」客のためのきめ細やかなソリューションを提供します)」などの実践を目指している。そのためには、顧客の声をできるだけ積極的に吸い上げていく取り組みが不可欠という考えを創業時から強く意識している。

ダイレクト販売という手法に関しては、当初からCRMなくしてはありえないビジネスモデルだととらえていた。「Feel the Difference」はCRMも意識したもので、どの保険会社でも同じように思われがちな「保険」という商品やサービスの差別化宣言のつもりで設定。分かりにくい「保険」商品について、他社との違いや価値を創り出し、それを少しでも顧客や見込客に理解してもらえるようにメッセージを発信することが重要と判断したためだ。

～「不満ゼロへの挑戦」を掲げて顧客の声を収集～

まず、他社との差別化策として、「不満ゼロへの挑戦」を掲げた。アンケート調査やコールセンターに寄せられた声を通じて顧客の不満に耳を傾け、それらを分析するとともに、業務に生かしていく姿勢を明確化。「お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト」の担当者ブログや「your Voice」というお客様の投稿に担当者が回答するコーナーなどを活用しながら、たとえネガティブな情報でも可能な限り開示していく取り組みに着手した。

また、顧客からの意見や不満を一元的に管理するための担当部門として、「お客様の声対応推進部」を設置。顧客の声を月次で集計して内容の分析を行い、四半期ベースで経営陣に報告するようにした。また、必要に応じて不満の声や「ご意見」を関連部門にフィードバックし、改善を指示。改善状況を随時確認するほか、特に重要と判断した案件については原因の詳細を経営陣に報告するとともに、対策についての提言を行っている。

営業開始から10年を経て、これらCRMに向けた意識および取り組みは社内に浸透してきた。顧客によりクオリティの高いサービスを提供できるよう、引き続きさまざまな改善を進めている。・・・（以下続く）

本ケーススタディのさらなる情報は以下のサイトへ！
CRM 先進企業 40 社の実態が満載！
「アイ・エム・プレス」 Web サイトはこちら！

<http://www.im-press.jp/index.html>

インターネットが企業と生活者、そして企業と企業をつなぐ時代。従来からの競合の概念は大きく変化し、顧客主導型経営の重要性が叫ばれています。月刊『アイ・エム・プレス』では、このような“変革の時代”に勝ち残るための顧客づくりのヒントを、年間定期購読システムによりお届けしております。

< 株式会社アイ・エム・プレス >

代表取締役社長： 西村道子 / 設立： 1989年10月19日

業務内容： 出版、セミナー企画、調査、編集

〒113-0033 東京都文京区本郷2-3-6 聖台ビル5F

TEL：03-3815-8991 / FAX：03-3815-8957

URL：<http://www.im-press.jp/>

< 本リリースに関する問い合わせ先 >

(株)アイ・エム・プレス 編集部 / 販売促進 までお気軽にお問い合わせください。