

保険 VOS + IP 電話

電話のトラブルを簡単に解決する方法

非対面営業の増加で電話のトラブルが増加しています。特に「言った言わない」の話になると感情的になるお客様も少なくありません。そんな時解決の大きな助けになるのが **通話履歴** です。通話履歴は **顧客情報** と紐づけることで有効に活用することができます。

『保険 VOS』は **IP 電話と連携** することで、自動で全通話履歴を顧客情報内に保存。必要な時に即座に確認することができるのでトラブル時も慌てず冷静な対応が可能となります。

STEP1



オフィスに居なくても
通話を記録できる！

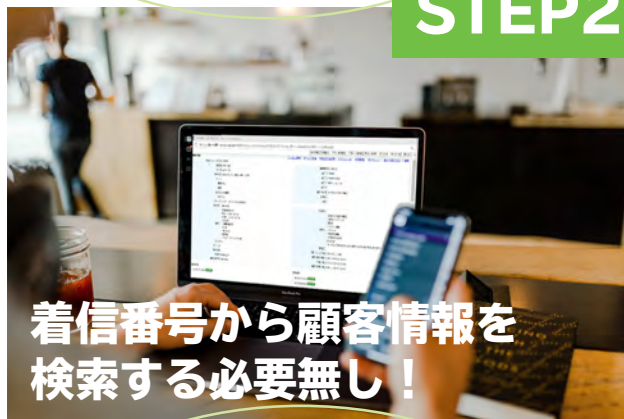
全ての通話を顧客情報シートに自動記録

保険 VOS の巨大なストレージが全通話を記録。登録された電話番号に紐づけて自動で顧客情報シート内に保存します。どこで電話しても通話と受発信情報の全てが記録されるので、効果的な情報管理が可能になります

電話が鳴ると同時に顧客情報へアクセス

後日お客様から電話がかかってくると、VOS 内で誰からの着信かを知らせるポップアップが自動で表示されます。表示された顧客名をクリックするだけで顧客情報にアクセスできます。

STEP2



着信番号から顧客情報を
検索する必要無し！

STEP3



情報履歴をもとに
的確な顧客対応ができる！

通話履歴・対応履歴を確認しながら対応

通話履歴やコンタクト履歴など、あらゆる情報をもとにお客様に対応することが可能です。「言った言わない」の話になっても履歴が残っているので、冷静に対応することができます。

トラブル対応には 履歴が重要！

きちんと説明を
受けなかった！

聞いていた
内容と違う！

納得してご契約いただけた
と思っていたのに ...

契約した
覚えがない！

高齢者とそのご家族からの契約に関する苦情が増えています

事例 1 高齢の母の解約返戻金の額に納得がいけない

高齢の母が、保険会社と契約した複数の生命保険のうち1つを解約したが、解約返戻金が想定より少なかった。納得できない。

事例 2 契約した覚えがない。勧誘時の説明に問題があったのでは？

高齢の母が、被保険者が娘の私で、受取人が母という生命保険を契約していたことが分かった。そのような契約をした覚えはない。勧誘時の説明に問題があったのではないか

国民生活センターサイト参照 最近の相談事例 2021年9月掲載
<http://www.kokusen.go.jp/soudan.topics/data/seiho.html>

【保険 VOS+IP 電話】で 【トラブル防止 + 顧客対応の質向上】

問い合わせ対応や電話募集時のトラブル防止、全通話録音による、社員の意識改革。
保険業法、保険会社から求められる水準以上のエビデンス管理を可能とします。



着信ポップアップ



通話音声録音



SD Financial Technology 株式会社

SD フィナンシャル テクノロジー

<https://hoken-vos.socio-diversity.co.jp/>

☎ **0120-999-226**

✉ hokenvos.support@socio-diversity.co.jp