



デジタル通話体験  
で  
保険業界の顧客体験を向上











## 発注と販売を合理化

デジタル通話体験により、リモート販売プロセスが大幅に改善されます。これにより、エージェントは計画を視覚的に比較し、契約のハイライトを確認し、協同会話でマーケティング資料を提示できます。顧客が興味を示すとすぐに、エージェントは必要なフォームの共同記入、身分証明書の写真のアップロードの要求、および電子署名の取得を支援してすぐに販売を完了できます。これらの機能は、より効果的な販売につながるだけでなく、関心のある瞬間に資産化できるため、転換率が向上し、顧客の放棄が最小限に抑えられます。

## 請求処理を自動化

デジタル通話体験は、請求プロセスの主要な側面をデジタル化し、加速することができます。保険会社はCallVUのコードなしフォームビルダーを使用して、カスタムフォームを作成し、請求の提出を1つのデジタルワークフローに合理化して、完全な規制遵守とポリシー遵守を提供できます。これは、スマートフォンのカメラを使用している顧客からの請求証拠を収集するための簡単なインターフェースを清算人に提供します。

CallVUは、バックオフィスシステムと統合してフォーム処理を自動化します。これにより、速度と効率が向上し、請求の解決時間が短縮されます。請求が開始されると、デジタル通話体験により、請求状況、支払い日、プロバイダーネットワークなどの重要な情報へのセルフサービスアクセスをすぐに提供できます。これにより、コンタクトセンターエージェントの時間にかかる不要な負担が軽減され、顧客は必要な情報と透明性にすばやくアクセスできます。

## 契約管理を簡素化

デジタル通話体験により、顧客はエージェントに拘束されることなく、セルフサービスで契約とアカウントにデジタルでアクセスできます。ビジュアルインターフェースにより、アカウントの詳細の更新、補償範囲の追加、見積もりの取得、保険IDカードの要求、ペーパーレスステートメントへの登録、支払いなど、アカウント管理タスクをいくつでも実行できます。

モバイルアプリとウェブサイトのログインに投資した保険会社の場合、これらのデジタル資産と機能を音声チャンネルに配信できます。これにより、デジタル通話体験の展開が迅速化され、以前のデジタル投資の採用、使用、ROIが向上します。



---

# 結論

---

デジタル通話体験は、ライブエージェント通話やデジタルセルフサービスで顧客のニーズをよりよく満たすための多くの機会を生み出します。これにより、顧客満足度と顧客維持の主要な要因、つまりビジネスのしやすさ、プロセスの透明性、請求の処理速度の大幅な向上につながります。

この単一のソリューションは、コンタクトセンターを変革して、重要な顧客エンゲージメントからの摩擦を取り除き、優れた差別化された顧客体験を提供できます。顧客満足度の向上に加えて、主要な顧客とのやり取りを加速し、バックオフィスタスクを自動化することで効率が向上し、処理コストを大幅に節約できます。

保険でCXを向上させる方法を検討する場合、顧客とエージェントが今日どのように相互作用しているかを確認することが重要です。デジタル通話体験は、顧客とエージェントが優先するエンゲージメントチャンネルに力を与える。シームレスで差別化された顧客体験を提供したい保険会社にとって、デジタル通話体験は、CX戦略の基礎となる必要があります。

## 通話を変革する準備はできていますか？

CallVUは、デジタル通話体験により、CXの向上とコンタクトセンターの変革を支援します。専門家に相談し、デモをスケジュールして、ここで無料トライアルについて学びましょう。