

# クレーム処理システム

## 三井ダイレクト損保に導入

### 簡素化と平準化が特徴

アイア  
ワイエ  
ドウト  
ガイソ

て、クレーム担当者の判断をサポートする。これにより、担当者の技量に左右されないクレーム対応が可能になる。

また、同システムは柔軟性と拡張性に優れたシステムの追加・変更が容易。好事例があれば、すぐに反映が可能で平準化も特徴。

現在、同社クレームセンターは国内で損保2社に導入済み。三井ダイレクト損保の導入で国内3社目。

損害保険業界向けに

と共同で導入作業中。

システム提供するガイ  
ドワイア ソフトウェ  
ア ジャパンは、三井  
ダイレクト損害保険会  
社にクレーム処理シス  
テム「クレームセンタ  
ー」を導入する。現在、  
システム開発ベンダー

同社は、損保業界の  
コアシステム、契約書  
・保険金支払い・クレ  
ーム処理管理を中心  
に、損保業務プロセス  
の全体をサポートする  
ソリューションを提供  
している。

今回、三井ダイレク  
ト損保に導入するのは  
クレーム処理管理シス  
テム。顧客へのDM送  
信や紙文書をデータ化  
する。さらに、コール  
センターで実際の事故  
処理プロセスを情報収  
集。システムに応用し