

新たなコンタクトセンター拠点をクレインハーバー長崎ビルへ設置し、移転

FWD富士生命保険株式会社（以下、FWD 富士生命）は、2019年1月を目処に現在長崎市にあるコンタクトセンター（コールセンターおよびお客さま・代理店のご契約手続きに関わるサポート業務）のオフィスを同市にあるクレインハーバー長崎ビルに設置する新オフィスへ移転することを予定しておりますのでお知らせします。

オフィス移転先であるクレインハーバー長崎ビルは、長崎市の出島に位置し、長崎県が金融機関のバックオフィス（顧客対応部門を支援する情報システムやコンタクトセンター）などの誘致を推進する長崎金融バックオフィスセンター構想の一環で、2017年12月に竣工したオフィスビルです。

今回の新オフィスへの移転に関わり、FWD富士生命 代表取締役社長 兼 CEO の友野紀夫は以下のようにコメントしています。

「今回の好立地、充実した設備および良好なオフィス環境が整った新拠点へ移転することで、お客さまに提供する顧客体験をいっそう向上し、同時にお客さまおよび代理店対応をさせていただく当オフィスに勤務する従業員の体験も向上できるものと考え、移転を決定しました。」

FWD 富士生命は、お客さま対応機能の拡充を目的に2014年に初めて長崎市にコールセンターを設置しました。その後、2015年にお客さま・代理店のご契約手続きに関わるサポート業務を同拠点内に併設し、コンタクトセンターとして運営をおこなってきました。設立以来、大規模災害発生時にもコンタクトセンター事業が滞りなく継続できる体制を整備し、お客さまにとって信頼性の高い業務運営に取り組んできました。

新オフィスビルは、非常用の電源設備や給排水設備も有し、BCP（事業継続計画）のいっそうの体制強化になるものと考えています。

FWD 富士生命は、幅広い産業の育成・雇用の活性化を目指す長崎県とともに発展していくため、将来、IT等の高度情報関連業務や、その他業務を本拠点で行うことも検討していきます。

-記-

〈新長崎オフィスの概要〉

- ・ 名称：FWD 富士生命長崎オフィス
- ・ 所在地：長崎県長崎市出島町1番41号 クレインハーバー長崎ビル
* 現在の所在地：長崎県長崎市常盤町1番1号 メットライフ生命長崎ビル
- ・ 業務内容：お客さまと代理店からの各種ご照会やご相談への対応
ご契約後に発生する内容変更事項等のお手続き
新しく保険への加入を検討されているお客さまからのお問い合わせ対応 等
- ・ 稼動開始日：2019年1月（予定）
- ・ 同オフィスにおける社員数：約100人



クレインハーバー長崎ビル

FWD富士生命保険株式会社について

FWDグループの一員である当社は、生命保険、医療保険、及び従業員の福利厚生関連保険を提供しています。1996年8月に事業を開始して以来、常にお客さまの目線で考え、お客さまのニーズに合ったシンプルでわかりやすい、独自性豊かな商品開発や新たな顧客体験を提供することを目指しています。FWD富士生命は、「人々が抱く『保険』に対する感じ方・考え方を刷新すること」をビジョンに掲げています。万が一のことに対する恐怖や不安に備えるためではなく、迷うことなく人生を謳歌するために保険に入る、だれもが当たり前のようにそう考える世界を目指し、テクノロジーによってシンプルでわかりやすい商品やサービスを提供します。FWD富士生命に関してより詳しく知りたい方は、www.fwdfujilife.co.jpをご覧ください。