

## デジタルと対面が紡ぐ確かな安心をめざして

DXや生成AIをはじめとする先端テクノロジーの進展は、暮らしを格段に便利に豊かにする一方で、デジタル環境に不慣れな人々が社会から孤立してしまう「デジタルデバイド」のリスクを浮き彫りにしています。とりわけ、商品内容が複雑で「いざというときの安心」に直結する生命保険分野においては、単なる手続きの効率性やスピードの追求にとどまるべきではありません。デジタル化が進む今だからこそ、利用者が取り残されることなく、自分で納得して手続きを選べる「包摂性」が求められています。このような時代だからこそ、貴社が明確に掲げる「人に一番やさしい」という理念は、大きな社会的意義を持つと考えます。

貴社は「確かな安心を、いつまでも」という使命のもと、「明治安田フィロソフィー」を基盤として、業務の効率化だけでなく、手続きの円滑化と丁寧な配慮を高い次元で両立することを追求してこられました。各種アプリやWebサイトの整備による手続きの迅速化に加え、「コンタクトセンター・アワード2025」における「最優秀オペレーション部門賞」の受賞実績からも、その取り組みの実効性とお客さま対応品質の高さをうかがい知ることができます。単にデジタル化の先進性を競うのではなく、すべての契約者が迷わず安心して利用できる環境づくりへと確実に結びつけておられる点に、貴社の一貫した誠実な姿勢が表れています。

最近の取組みのなかでも私が特に評価しているのは、多くの企業が非対面化によるコスト削減を主眼にデジタル化を進めるなかで、貴社が「人」による対面価値をさらに高めるためにこそ最先端技術を導入しておられる点です。MYリンクコーディネーターの高機能端末の携帯は、単なる社内効率化の道具ではなく、対面でのわかりやすい丁寧な対応を支えるために活かされています。さらに、高齢者や障がいのある方々への細やかな配慮、多言語通訳サービスの活用といった取り組みからは、誰もが等しく安心を享受できる環境づくりへの深いコミットメントがうかがえます。この「ITと人」の融合によるシナジーこそが、他社の一歩先を行く貴社の最大の強みと言えます。

一方で、この独自の強みを今後さらに確固たるものにするためには、人財育成の高度化と、全国一律で均質な質の高いサービスを提供できる体制づくりが欠かせないと考えます。たとえば貴社の「感謝の声」読本では、自転車事故に遭って困惑する高齢の契約者に対し、担当者が加入中の個人賠償責任特約の適用に気付き、損害保険会社への連絡まで親身になって支援した事例が紹介されていました。こうした、従来の生命保険の枠組みを超えて契約者の生活全体に寄り添う実践を、個人の好事例にとどめず、組織全体の共通の行動規範として広く波及させていくことが重要です。また、これからの時代を担う若い世代に対しても専門性に基づく付加

価値をいかに示していくかが、今後の持続的な発展への大きな鍵となると考えます。

生命保険とは、予期せぬ事態において確かな支えとなる商品であり、その経営には極めて高い倫理観と誠実さが求められます。昨今、業界全体で信頼を揺るがす不祥事が相次ぐ厳しい環境下だからこそ、貴社には「誠実なコンプライアンス態勢」と「わかりやすい情報開示」を徹底していくことが不可欠です。これまでに裏付けられた品質や素晴らしい実践を礎とし、最先端テクノロジーによる高度な利便性と、「人」による確かな安心感を高次元で融合し続けることこそが、多様なお客さまの信頼に真に応える道であり、これからの時代に選ばれ続ける企業の姿であると考えます。



公益社団法人  
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会  
理事(前・代表理事副会長)

永沢 裕美子氏

# お問い合わせ窓口



## チャットサービス等のご案内

- ・ホームページから「チャットボット」や「デジタルヒューマン」※、フォーム入力の「かんたんお手続きフォーム」を24時間365日、いつでもご利用いただけます
- ・また、専門オペレーターとの「チャット」もご利用いただけます

※お客様の発話（音声）を認識することでお問い合わせに対応できる対話型自動応答サービスです。なお、個人情報を含むお問い合わせにはお答えできませんのでご注意ください

チャットサービス等のご利用はこちら▶



## コミュニケーションセンター（お電話によるご相談窓口）



# 0120-662-332

ご相談窓口一覧はこちら▶



### ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口

担当者に直接つながり、ゆっくり丁寧に対応いたします。



## 0120-809-127

### 外貨建保険・金融機関窓口販売商品のお問い合わせ窓口



## 0120-453-860

### 外国語でのお問い合わせ窓口

contact phone number

电话号码 전화 번호

Số điện thoại หมายเลขโทรศัพท์



## 0120-701-722

※海外からはフリーダイヤルがご利用できません。以下におかけください。

reachable from overseas 如果从国外打电话时 해외에서 전화하시는 경우

Đối với trường hợp gọi điện ngoài nội địa Nhật Bản เมื่อโทรจากต่างประเทศ

日本語：通訳不要の場合 81-3-5954-8840

英語：English 81-3-6630-9062

中国語：中文 81-3-6630-9063

韓国語：한국어

ベトナム語：Tiếng Việt

タイ語：ภาษาไทย

81-3-6630-9064

81-3-6630-9065

81-3-6630-9066

月曜～金曜9:00～18:00/土曜9:00～17:00（いずれも祝日・年末年始を除く）

当社コミュニケーションセンターは、「2025年度カスタマーサポート表彰制度」（主催：公益社団法人企業情報化協会）において「奨励賞」を受賞、「コンタクトセンター・アワード2025」（主催：株式会社リックテレコム）において「最優秀オペレーション部門賞」を受賞いたしました



コンタクトセンターアワード 2025  
Center of Excellence

- この資料は商品の支払事由や制限事項のすべてを記載したものではありません。保険商品をご検討いただく際には、「保険設計書(契約概要)」、「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」、「ご案内ブックレット」を必ずご確認ください。なお、ご契約の際には、「保険設計書(契約概要)」、「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」、「特に重要なお知らせ(注意喚起情報)」、「ご案内ブックレット」、「ご契約のしおり定款・約款」を必ずご確認ください。
- 掲載のサービス・イベント等は一例です（一部明治安田にご契約のお客さまのみご利用いただけるなど条件等があります）。また、各サービス・イベントの画像の一部はイメージです。

明治安田