

**「コンタクトセンター・アワード2018」において  
「最優秀オペレーション部門賞」・「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」  
をダブル受賞！**

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、株式会社リックテレコムが主催する「コンタクトセンター・アワード2018」において、センター表彰部門の「最優秀オペレーション部門賞」、個人表彰部門の「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」をダブル受賞しました。

当社の「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、コミュニケーションセンターにおけるご高齢者に対する積極的なサービス向上の取組みが評価されたもので、今後も引き続きお客さまのための「問題解決型のコミュニケーションセンター」の実現・サービス向上に取り組んでまいります。

1. 「コンタクトセンター・アワード2018」について

コンタクトセンター（コールセンター）の運営上の課題に対して行なった活動および成果のうち、優れた取組みを相互に称えあうとともに、知識・経験を共有することを目的として、2004年度に創設された、コンタクトセンター業界唯一かつ最大の開かれた表彰制度です。

2. 当社の受賞内容

（1）「最優秀オペレーション部門賞」

運営効率・品質を高めるための施策と成果に焦点をあてた取組みのうち、最も優秀な取組みを行なった企業に授与されます。

（2）「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」

コンタクトセンターの改善・改革において、傑出したリーダーシップを発揮した、現場のマネジメントに携わる方に贈られる個人賞です。

○受賞者：「お客さまの声」統括部 東京コール業務G 鈴木 奈津子



### 3. 当社のコミュニケーションセンター（以下センター）の主な取組みについて

#### ◆ご高齢者に対するサービス

- ・ご高齢者専用フリーダイヤルでは、自動音声を介さずすぐに専任オペレーターにつながるなど、ご高齢者に寄り添った対応を実施
- ・その他のフリーダイヤルでも、お客さまをお待たせしないよう、音声ガイダンスをより短く分かりやすく改訂
- ・「MY長寿ご契約点検制度」(※)により、連絡が取りにくいご高齢者に対しては、センターから、能動的に電話での安否確認を実施し、請求もれ等の防止を推進
- ・ご契約者からセンターへの入電時に、災害時など、ご契約者と連絡が困難となった場合の連絡先である「第二連絡先」の確認を推進

(※) 喜寿（77歳）など長寿の節目を迎えられるご契約者に、保険金等のご請求やご連絡先変更の有無を往復はがきやお電話、当社職員による訪問等により能動的に確認し、その後のお手続きまでサポートする制度

#### ◆アウトバウンド（当社からお客さまへの電話発信）にかかわる取組み

- ・当社の営業職員が訪問しにくい離島などのお客さまに対し、センターのオペレーターが顧客担当者となり、電話と郵送によりご契約に関するお手続きをフォロー
- ・アウトバウンドを通じて蓄積されたご高齢者向けの対応ノウハウ等を営業職員教育に活用

#### 【表彰式の様子】

