

## 「2019年度カスタマーサポート表彰制度」において 「最優秀賞」を受賞！

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、公益社団法人企業情報化協会（※1）が主催する「2019年度カスタマーサポート表彰制度（Best Customer Support of the Year）」において、生命保険会社としては初の「最優秀賞」を受賞しました。

当受賞は、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. 「カスタマーサポート表彰制度」について

カスタマーサポート表彰制度は、お客さまに対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的試みを行ない、顧客満足度の向上や課題解決を図ることによって経営に優れた貢献をし、カスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認められる企業等を表彰する制度



### 2. 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、分かりやすくご案内を実施
- ・「MY長寿ご契約点検制度」(※2)において、往復はがきの返信がないご高齢者に対しては、センターから、能動的に電話での確認を実施し、請求もれ等の防止を推進
- ・「『MYアシスト+』制度」(※3)において、自力での手続きが難しいお客さまの専用窓口として、センター内に「アシスト・デスク」を開設し、専任の担当者が専用のお電話やメールで各種お問い合わせに直接対応

(※1) 公益社団法人企業情報化協会 ホームページ

<https://www.jiit.or.jp/information/detail/info6281.html>

(※2) 喜寿（77歳）や卒寿（90歳）など、長寿祝賀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・受取人変更等の有無を、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

(※3) 視力・聴力の低下、長期療養や後遺症等により、書類記入等が困難なお客さまに、当社職員の訪問による代筆手続きや専任担当者による電話やメールでの直接対応等で、お客さまのお手続きをサポートする制度