

## 「コンタクトセンター・アワード2019」において 「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」を2年連続受賞！

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2019」において、個人表彰部門の「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」を2年連続で受賞しました。

当社は「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、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2019」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. 受賞内容

今回受賞した「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」は、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 コミュニケーションセンター  
大阪コール業務グループ ユニットリーダー 野口 圭子

### 3. 受賞理由

災害時対応やBCPの運用拠点として2014年に新設した大阪コミュニケーションセンターにおいて、平常時から東京・大阪2拠点の複線化運営をユニットリーダーとして5年間牽引してきた取組みが評価されました。

#### 【表彰式の様子】



#### 4. 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、より短く分かりやすいご案内を実施
- ・「MY長寿ご契約点検制度」(※1)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安否確認を実施し、請求もれ等の防止を推進
- ・「『MYアシスト+』制度」(※2)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
- ・ご契約者からセンターへの入電時に、大災害時などご契約者との連絡が困難となった場合等の連絡先である「第二連絡先」の確認を推進

(※1) 喜寿(77歳)や卒寿(90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・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、その後の手続きまでサポートする制度

(※2) 視力・聴力の低下、長期療養や後遺症等により、書類記入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

##### ■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

参考：当社コミュニケーションセンターにおける2019年度受賞実績について

- ・2019年7月、『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

※詳細は、以下URLをご参照下さい

・2019年7月25日リリース

「『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！」

URL：[https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2019/pdf/20190725\\_01.pdf](https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2019/pdf/20190725_01.pdf)

以上