

「2020年度カスタマーサポート表彰制度」において 「優秀賞」・「新型コロナウイルス感染症対策特別賞」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、公益社団法人企業情報化協会（注1）が主催する「2020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、「優秀賞」・「新型コロナウイルス感染症対策特別賞」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「すべてのご契約者さまへの『均質なアフターフォロー』の実践」および「新型コロナウイルス感染症に対する取組み」が評価されたものです。

当社は、今後も「人に一番やさしい生命保険会社」をめざし、お客さまの最善の利益が図られるよう、「お客さま志向の業務運営」に積極的に取り組んでいきます。

（注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/info6774.html>

1. 「カスタマーサポート表彰制度」の概要

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です。

また、今年度は、新型コロナウイルス感染症に対する取組みに関して、他社の模範となる対策を講じた企業に対し、新型コロナウイルス感染症対策特別賞として設定されました。



2. 「優秀賞」受賞として評価された主な内容

当社コミュニケーションセンター（以下、センター）では、すべてのご契約者へ「均質なアフターフォロー」を提供するため、特にご契約の数が集中する都市部と山間部・離島等の地域のお客さまに対し、MYライフプランアドバイザー（以下、営業職員）等に代わりコミュニケーターが担当し、電話やダイレクトメールによる非対面のアフターフォローを実施しています。

主な取組み内容

- センターが担当するご契約のお客さまに対し、ご契約内容や必要な手続きのもらえないかを確認する「定期点検」、満期や年金開始が近いことをご案内する「節目案内」、お誕生日を迎えるお客さまへ手書きのお祝いカードを作成し、お電話でもお祝いの言葉を伝える「誕生日コール」等、年1回以上のコンタクトをとり、アフターフォローを実施
- 電話やダイレクトメールによる非対面のみのおアフターフォローで蓄積されたお客さま対応のノウハウを教材化し、社内営業職員等への教育に活用

取組みの効果

- 上記の取組みにより、センターが担当するご契約のお客さま満足度は59.9% (+20.8pt)、苦情発生率は0.48% (▲0.46pt)、解約・失効発生率は1.4% (▲1.6pt) に改善 (注2)

(注2) いずれも2019年度実績、改善幅は取組みを開始した2010年度対比

3. 「新型コロナウイルス感染症対策特別賞」として評価された主な内容

新型コロナウイルスの感染拡大をふまえ、当社はセンターをご利用いただくお客さまに対し、各地域の営業拠点からの折り返しのお電話によるご案内等、非対面によるお客さまへのアクセスを優先したアフターフォローを推進しています。

非対面によるお客さまへのアクセスを優先した主な対応

- センターをご利用いただくお客さまの電話に1件でも多く応答できるよう、各地域の営業拠点からの折り返しのお電話をご案内する運用により受電効率を向上
- 当社公式ホームページ上の「よくあるご質問」に新型コロナウイルス感染症関連のFAQを20項目追加するとともに、当社からの通知等に当ページのQRコードを記載することにより、閲覧者数が通常時の約1.5倍に増加

感染防止策としての環境整備

・センターの就労環境を整備し、感染防止策を徹底しています。

- 手洗い、消毒の徹底
- 電話対応に使用する個人専用ヘッドセットを全コミュニケーターに配布
- デスク間にアクリルパーテーションを設置し、飛沫感染を防止
- サーキュレーターを導入し、執務室内の換気を実施
- 業務用空気清浄機を導入し、細菌・ウイルスを殺菌・不活性化
- 定期的に慰労メッセージ付きのマスクを全コミュニケーターへ配布
- 会議室等を使用し執務スペースを分散

緊急事態宣言の発令時における主な対応 (注3)

- 土曜日の受付停止とともに平日の時間短縮運営を実施し、時差出退勤を推進
- シフト勤務制による出社人数制限を実施し、職員・コミュニケーター同士の接触を減少

(注3) 2020年4月11日～6月5日まで実施。6月6日以降は通常のシフト運営、土曜日の受付を再開

以上