

2022年7月14日

「2022年度カスタマーサポート表彰制度」において「優秀賞」を受賞！

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 永島 英器）は、公益社団法人企業情報化協会^(注)が主催する「2022年度カスタマーサポート表彰制度」において「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「ボトムアップ活動から生まれたアイデアによるコミュニケーションセンター運営の改革」が評価されたものです。

当社は2019年度から4年連続の入賞となり、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) 公益社団法人企業情報化協会 公式ホームページ：<https://jiit.or.jp/awards/cs/>

1. 「カスタマーサポート表彰制度 (Best Customer Support of the Year)」の概要

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。



2. 「優秀賞」受賞として評価された内容

当社コミュニケーションセンターをご利用するお客さまへ「安定・安心感」「満足・特別感」「簡単・利便性」をご提供するため、若手職員・運営担当者を中心にボトムアップでコミュニケーションセンター運営の高度化に向けた取組みを推進し、その取組みがお客さまの満足度向上・現場の課題解決を起点とした着実な改革となっており、成果があらわれていることについて評価されました。

安定・安心感	在宅リモートワークでのお客さま対応実現による電話応答率向上、AIを活用した電話対応支援による対応時間の縮減
満足・特別感	お客さま評価・音声認識システムを活用した電話対応品質の向上
簡単・利便性	チャットサービス等の各種デジタルチャネルの改善・拡充

(参考) これまでの受賞歴

2019年度	「最優秀賞」受賞
2020年度	「優秀賞」・「新型コロナウイルス感染症対策特別賞」受賞
2021年度	「奨励賞」受賞

以上

【ご照会先】
広報部 広報グループ TEL 03-3283-8054