

2022年12月6日

「2022年度（第40回）IT賞」において「IT賞（マネジメント領域）」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（以下IT協会）^{（注）}が主催する「2022年度（第40回）IT賞」において、「IT賞（マネジメント領域）」を受賞しました。

当受賞は、最先端の日本語解析技術を活用したQA検索ツールの導入による、迅速なお客さま対応と業務効率化の実現の取組みが評価されたものです。

当社はこれからも、デジタル技術の積極的な活用を通じて、人とデジタルが融合した「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」の実現に向け取り組んでまいります。

（注）IT協会とは、企業の情報化に関する調査研究及び開発を行い、その成果の普及並びに実施を促進することにより、わが国の社会・経済及び産業の健全な発展に寄与することを目的とした協会
公式HP：<https://jiit.or.jp/awards/it/>

1. 「IT賞」の概要

「IT賞」は、産業界において、「ITを活用した経営革新」を行ない、優れた成果を上げたと認められる企業・団体に対し、IT協会から授与される表彰制度です。応募領域は7領域あり、マネジメント領域は、業務効率化などによるコスト削減をはじめとした業績貢献に資する取組みが対象となります。



2. 当社の取組み・評価された内容

生命保険は保障期間が長期におよび、契約時点の約款に基づき事務処理を行なう必要がある特殊な商品性を持つため、お客さまから営業職員へのご照会には、社内での照会を経てご回答するケースが多くございました。お客さまへ迅速にご回答できる態勢の構築をめざし2020年度に導入した営業所事務員向けのQA検索ツール「A1ナレッジ」では、複雑な医療・保険用語の曖昧検索などを実現したほか、2022年度に導入した営業職員向けのQA検索ツール「MYナレッジ」では、スマホからの音声入力など各種のUIの工夫により利便性を高めました。

加えて、QAの充実化に向けたQA作成担当者のモチベーション向上策を講じるなど、種々の手立てを積み重ねたことで、多くの従業員にこれらのツールを浸透させることに成功しました。その結果2021年度は約10万時間の業務量削減につながったほか、2022年度には約35万時間の業務量削減を想定しております。

このような取組みが、システム導入効果を最大限に実現するためのマネジメント努力であると評価され、受賞にいたしました。

以上

【ご照会先】
広報部 広報グループ TEL 03-3283-8054