

2023年7月20日

「2023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1）}が主催する「2023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、企業ビジョン「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」の実現に向けた、当社コミュニケーションセンターにおける「ご高齢のお客さまなどを誰ひとり取り残さない対応の推進」が評価されたものです。

当社は2019年度から5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1）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などを表彰する制度です。



Best Customer Support
of The Year 2023

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されるお客さまに「安心感」をお届けすることを前提に、「満足・特別感」、「簡単・利便性」を追求するため、ご高齢の方をはじめ、障がいをお持ちの方や外国人の方など、さまざまな特性をお持ちのお客さまのご不便を解消する「みんなにやさしい保険アクセス」^{（注2）}の取り組みが、お客さまの満足度や利便性の向上などにつながり、成果としてあらわれていることが評価されました。



公益社団法人企業情報化協会

（注2）詳細は2022年4月28日リリース「『みんなにやさしい保険アクセス』（金融包摂の取り組み）の展開について」参照

URL：https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2022/pdf/20220428_02.pdf

主な取組内容

以下の取組により、ご高齢のお客さまの苦情減少や通話時間の短縮を実現しました。

- ・ ご高齢のお客さま対応の専門コミュニケーター増員とスキルのレベルアップ
- ・ 聴こえに悩むお客さま向けに、当社発案の電話音声明瞭器「サウンドアーチ」を導入
- ・ 電話を好むご高齢のお客さまに寄り添う、「AIによる自動音声応答サービス」を導入

（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
2022年度	「優秀賞」受賞

以上

【ご照会先】
広報部 広報グループ TEL 03-3283-8054