

2024年7月16日

「2024年度カスタマーサポート表彰制度」において「特別賞」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<sup>（注1）</sup>が主催する「2024年度カスタマーサポート表彰制度」において「特別賞（BPR推進）」を受賞しました（2019年度から6年連続の受賞）。

当受賞は、当社コミュニケーションセンターにおいてBPR<sup>（注2）</sup>を活用した業務改善に取り組み、創出した余力によって人による対応をさらに高度化した点が評価されたものです。

当社は今後も企業ビジョン「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、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まいります。

（注1）公益社団法人企業情報化協会 公式ホームページ：<https://www.jiit.or.jp/>

（注2）Business Process Re-engineering の略。業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインし直すこと

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. 「特別賞（BPR推進）」受賞理由<sup>（注3）</sup>

当社コミュニケーションセンターが抱える諸課題に対し、デジタル活用や業務効率化によってその解決に取り組み、創出した余力によって人による対応をさらに高度化した点が評価されました。

（注3）受賞理由の詳細：[https://jiit.or.jp/news\\_csaward2024/](https://jiit.or.jp/news_csaward2024/)

主な取組内容

- ・ デジタル活用による効率的な受付態勢の構築や、AI等を活用した事務処理の効率化
- ・ お客さま対応を行なうコミュニケーターの意見を取り入れたボトムアップ型の業務改善施策の推進および職場環境の改善
- ・ 令和6年能登半島地震の被災地域のご契約者に対する迅速な安否確認コールの実施

【ご照会先】  
広報部 広報グループ TEL 03-3283-8054

明治安田生命保険相互会社 〒100-0005 東京都千代田区丸の内2-1-1



(参考) これまでの受賞歴

2019年度	最優秀賞
2020年度	優秀賞、新型コロナウイルス感染症対策特別賞
2021年度	奨励賞
2022年度	優秀賞
2023年度	優秀賞

以 上