

2025年7月7日

「2025年度カスタマーサポート表彰制度」において「奨励賞」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「2025年度カスタマーサポート表彰制度」において「奨励賞」を受賞しました（2019年度から7年連続の受賞。当制度の連続受賞回数としては最多）。

当受賞は、当社コミュニケーションセンターの長期安定的な運営に向けた、多面的な視点からの取組み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/>

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. 「奨励賞」受賞理由（注2）

長期安定的なセンター運営に向け、「対応の仕組み・ルールづくり」「やりがい・働きがいの向上」「時代の変化・要請への対応」の3つの方針に基づく取組みを推進し、成果をあげたことや、今後さらなる取組みにより有人価値の高いセンターを志向している点が評価されました。

（注2）受賞理由の詳細：https://jiit.or.jp/news_csaward2025/

主な取組内容

- ・災害時に入電の一部を全国の支社に転送する仕組みの構築（事業継続対策の高度化）
- ・お客さま対応ツールの拡充等による働きやすい環境づくりや、終話後の対応メモを生成AIが自動要約する機能の導入をはじめとした業務支援の推進
- ・「LGBTQのお客さま向けお問い合わせ窓口」の新規開設や、お客さまからのご照会に対応するデジタルヒューマンのサービス開始

【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
2024年度	特別賞（BPR推進）

以 上