

2025年10月16日

「コンタクトセンター・アワード2025」において 「最優秀オペレーション部門賞」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、株式会社リックテレコムが主催する「コンタクトセンター・アワード2025」（注1）において、センター表彰部門の「最優秀オペレーション部門賞」を受賞しました（3度目の受賞）。これにより、今年度は「カスタマーサポート表彰制度」における「奨励賞」（注2）とのダブル受賞となりました。

当受賞は、コミュニケーションセンター運営の高度化に向けた全社的かつ複合的な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）コンタクトセンター・アワード 公式ホームページ：<https://www.cc-award.com/cca/>

（注2）2025年度カスタマーサポート表彰制度「奨励賞」受賞について：

https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2025/pdf/20250707_01.pdf

1. 「コンタクトセンター・アワード2025」の概要

コンタクトセンター業界最大の専門誌「コールセンタージャパン」を発刊するリックテレコムが主催する日本国内最大規模を誇る表彰制度です。2003年に創立され、2025年は22年目となります。



2. 受賞内容

「最優秀オペレーション部門賞」は、業務効率や品質向上に向けた運営面での施策に関し、最も優秀な取組みを行なった企業に授与されます。



授賞式の様子

【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

3. 受賞理由

昨今デジタル技術やA I 活用が注目される中、A I 等を活用しつつも、コールセンター運営の根幹である「安定的な受電態勢の強化」に向けた改革を推進し、全方位的な視点で施策を展開した点が多くのお客様にとって参考となる内容と評価いただきました。

4. コミュニケーションセンターの主な取り組み

- ・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）
- ・パートナー企業との定期的な意見・情報交換会や、経営層を含めた全社向けのセンター見学会の積極開催
- ・「L G B T Qのお客様向けお問い合わせ窓口」の新規開設や、お客様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

（参考）「コンタクトセンター・アワード」におけるこれまでの受賞歴

2018年度	最優秀オペレーション部門賞
2023年度	テクノロジー部門賞

以 上