

2026年7月13日

**「2026年度カスタマーサポート表彰制度」において
当社コミュニケーションセンターが「特別賞（マネジメント強化）」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「2026年度カスタマーサポート表彰制度」において「特別賞（マネジメント強化）」を受賞しました（2019年度から8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の人財育成や組織運営の高度化につながる取組みが評価されたものです。

当社は、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、「お客さま志向」の取組みをさらに推進し、「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」をめざして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. 「特別賞（マネジメント強化）」受賞理由^{（注2）}

パートナー企業（派遣元企業）5社との共創関係の強化を通じて、働く仲間から選ばれるための職場づくりと、お客さまから選ばれるための対応品質向上を両輪で推進し、持続的なセンター運営基盤の強化を実現した点や、パートナー企業を巻き込み、センターのあるべき姿やその実現に向けた施策を継続的に推進し、効果につなげ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_csaward2026/

主な取組内容とその成果

- ・センター運営に関するパートナー企業5社の知見やノウハウを積極的に取り入れるため、EX向上等をテーマとした「CC革新研究会」を継続開催。研究会で得られた提言をもとに具体的な施策へ展開し、働きやすい職場環境づくりを推進

- ・働く仲間から選ばれる取組みとして、新人コミュニケーション教育における研修動画の導入や、管理者の業務貢献を適切に評価し処遇に反映する制度の新設、感情分析を活用したコミュニケーションとの対話機会の創出、処遇水準・体系の見直しを実施
- ・お客さまから選ばれる対応の実現に向けて、より柔軟なお客さま対応を可能とするトークスクリプトへの改訂や、デジタルツールの運用・管理態勢の整備を実施
- ・これらの取組みの結果、働く環境の改善と顧客体験価値向上の双方で成果をあげるとともに、人財の定着と育成を支える基盤整備が前進

（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）
2025年度	奨励賞

以 上