



Best Customer Support
of The Year 2025

優秀賞

ジブラルタ生命保険株式会社

AI の時代こそ、人間愛を大切にするサービスへ～AI と LINE WORKS の活用～

ジブラルタ生命保険株式会社は、2001 年にプルデンシャル・ファイナンシャルの一員として創業しており、お客様サービスグループが掲げる「最高のサービスで、安心と感動を届ける」という意義目標のもと、サービス品質の向上と業務の効率化、職場環境の改善など、さまざまな取り組みを行っている。

コンタクトセンターでは繁忙期になると、控除証明書の再発行などの問い合わせが急増することになるが、オペレーターを一時的に増員するとしても最大限であり、また、お客様に寄り添った対応をしつつ、オペレーターのモチベーションを維持しつつ運営することの難しさがあった。実際には、毎年コール量が増加し、サービスレベルにおいても、目標値である 70% を達成することが難しい現状であった。これを解消し、1 年を通して繋がり易いコンタクトセンターになるようにする必要があった。

既存業務に AI や IT ツールなどのシステムを利活用し、従業員の対応品質に磨きをかける方針を打ち出し、メインとなる施策を 4 つ実施した。

1 つ目は、生成 AI による後処理間の効率化である。オペレーターの通話後の対応記録作成業務の時間短縮を図るため、2024 年 7 月より生成 AI を用いて対応内容の要約を自動化する取り組みを開始した。2 つ目は、控除証明書を LINE WORKS で再発行することである。控除証明書の再発行をコンタクトセンターの電話受付だけでなく、LINE WORKS を利用し、営業担当者が直接、再発行依頼できるようにすることで、入電数の大幅削減に取り組んだ。3 つ目は、対応品質の改善である。格付け調査のチェックなど外部的視点を用いて、改善を目指した。4 つ目は、働きやすい環境づくりとして、より多くのオペレーターが評価・承認されるよう工夫された各種表彰制度を実施し、モチベーションの向上を図った。

これらの取り組みにより、通話後対応の平均処理時間は 324 秒から 224 秒へと短縮され、20% の削減を達成。LINE WORKS の活用により、控除証明書再発行に関する電話件数は約 8,000 件、前年から 94% 削減という成果を上げた。CSAT（顧客満足度）は目標値 8.5 に対し、実績 8.6 を記録し、対応品質改善にも確かな効果が表れている。さらに、コンタクトセンターの主要指標であるサービスレベル（SL）は、70% 台から 80% 台に向上し、6 か月以上目標値達成を継続している。これは、単発的な効果ではなく、組織的な変革の成果として評価できる。

AI や IT ツールの活用に加え、対応品質の改善や従業員のモチベーションを高める施策を通じて、顧客・業務・従業員のすべての側面において成果を挙げたことから、優秀賞に相応しいと評価した。