



Best Customer Support
of The Year 2026

特別賞(マネジメント強化)

明治安田生命保険相互会社

「選ばれる職場」×「選ばれる対応」パートナー企業との「共創」で進める CC 運営革新

明治安田生命保険相互会社の明治安田コミュニケーションセンター（以下 CC）は、会社の「顔」であり「象徴」として、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」届けることを使命とし、「『感動』の体験価値を創造し続ける『人に一番やさしい』CC」の実現をめざしている。

同センターでは、派遣人財の安定確保がセンター運営の重要課題となっていた。また、従来の顧客満足度（CS）向上に加え、お客さま体験価値（CX）の向上を通じて本業へ貢献することが求められる中、働く仲間とお客さまの双方から「選ばれ続ける」センターづくりに取り組んだ。

その中核となったのが、派遣元企業 5 社との「共創」関係の強化である。センター運営の土台となるパートナー企業の知見やノウハウを積極的に取り入れ、EX 向上等をテーマとした「CC 革新研究会」を継続開催したほか、センターの将来像について議論する場を設け、運営改善につなげてきた。また、研究会で得られた提言をもとに、研修動画の導入や SV 評価制度の新設など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した。

働く仲間から選ばれる職場づくりでは、自学自習を可能とする研修動画の導入、SV の貢献を適切に評価する制度の新設、感情分析を活用したコミュニケーターとの対話機会の創出、処遇水準・体系の見直しなどを実施した。あわせて、お客さまから選ばれる対応の実現に向け、対応品質を評価するスキル評価の継続実施、柔軟な対応を可能とするスクリプト改訂、デジタルツールの運用・管理態勢の整備を推進した。

これらの取り組みの結果、職場満足度調査における総合満足度は前回調査から大きく向上した。また、お客さま満足度および NPS スコアは高い水準を維持するとともに、デジタルアクセス率も向上し、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ている。さらに、感情分析を活用したコミュニケーター支援や処遇制度の見直しなどを通じて、人材の定着と育成を支える基盤整備にも成果が見られた。

パートナー企業との共創を通じて、働く仲間から選ばれる職場づくりと、お客さまから選ばれる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は高く評価できる。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を評価し、特別賞（マネジメント強化）と評価した。