



Best Customer Support
of The Year 2023

優秀賞

明治安田生命保険相互会社

「みんなにやさしい保険アクセス」で高齢のお客さま等誰ひとり取り残さない対応を推進

明治安田生命保険相互会社のコミュニケーションセンターでは、「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、お客さまへ「安心感」を継続してお届けすることを前提に、「満足・特別感」「簡単・利便性」を追求し、期待を超える「感動」の提供をめざして運営している。

日本社会全体が高齢化するなか、同社の契約者における 60 歳以上の割合は 44% 以上であり、高齢者専用フリーダイヤルへの入電数も増加の一途である状況。ご高齢に伴う特性のひとつである「聴こえ」に悩みを抱えるお客さまからは「大きな声を出して話をされると怒られているように聞こえる」「会話がうまく聞き取れずストレスを感じる」などの声が寄せられ、また一人暮らしで「聴こえ」に悩みを抱えるお客さまが「電話に出たくない」などの理由で社会的に孤立するケースも確認されている。手続きの不便を解消し誰ひとり取り残されることのないためのさまざまな取組みを「みんなにやさしい保険アクセス」として推進した。

長寿のお祝いの節目を迎えるお客さまに、往復はがきや電話で能動的に連絡をとり、現況を確認する「MY長寿ご契約点検制度」でアフターフォローを強化。専門スキルを有したコミュニケーターが対応する「高齢者専用フリーダイヤル」を設置し、独自で電話音声明瞭器「サウンドアーチ」（声の架け橋）を開発し活用。電話を好む高齢のお客さまの特性をふまえて「AI による自動音声応答サービス」により 24 時間電話受け付けし、MY ページへのログインにお困りの方には有人チャットで対応するなど、デジタルをフル活用。また、ご自身でのお手続きが難しいお客さま向けに電話・メールでのご相談窓口「アシスト・デスク」を設置するとともに、「手話リレーサービス」を展開するなどの取組みを実施した。

お客さま対応に「サウンドアーチ」を使用したところ、約 8 割のお客さまが「聴こえやすくなった」と回答があり、約 9 割のコミュニケーターが「会話が通じやすくなった」と回答するなど有用性を確認。監修者からは、「サウンドアーチ」が社会の架け橋となり孤独や孤立の防止に資することへの期待、ご高齢の方の生活の質の向上を期待する評価を得た。

「サウンドアーチ」導入に加え、ご高齢のお客さまの会話の特長や苦情に向き合い、話し方や対応マニュアル等を見直し、ご高齢のお客さまとの通話時間を平均 17 秒縮減、苦情を 295 件縮減。対応負荷が軽減したことに加え、お客さまから「感謝の声」をいただいたことで「ストレスが減った」「やりがいを感じる」など前向きな意見が増加しコミュニケーターの EX が向上。ボイスボット利用者の約 4 割はご高齢のお客さまであるなど、デジタル利用数も大幅に増加した。同社のこれらの取組みは、高齢者対応が求められる他社のコンタクトセンターでも非常に参考になる取組みと評価できるため、優秀賞に値すると考える。