

平成28年9月9日
日本生命保険相互会社

「平成28年度 第3回サービス・ホスピタリティ・アワード」

優秀賞の受賞について

日本生命保険相互会社（社長：筒井義信、以下「当社」）は、公益社団法人企業情報化協会が主催する「平成28年度 第3回サービス・ホスピタリティ・アワード」において、優秀賞を受賞しました。

当社コールセンターには、年間100万件を超えるお問合せが寄せられており、日々、お一人おひとりに寄り添った丁寧な対応に努めております。また近年、お問合せが増えている高齢のお客様についても、オペレーターの気付き・工夫を集約し、対応の高度化に取り組んでいます。

今回の受賞は、高齢のお客様にも聞き取りやすい話し方や対応上の留意点等をまとめたマニュアルの活用や、高齢者の身体機能の疑似体験研修を通じた気付きを、実際の対応にいかす取組が、評価されたものです。

当社では、『Gran Age（グランエイジ）プロジェクト』を展開し、「人生100年時代」を生きるお一人おひとりが、「安心して・自分らしく」過ごせるよう、商品・サービスの充実を図っております。

今後も、お客様に一層満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。

■ サービス・ホスピタリティ・アワードの概要

顧客満足や顧客価値を高める創意工夫・先進的な試みを通じ、サービス・ホスピタリティの推進・発展に寄与したと認めうる企業等を公益社団法人企業情報化協会が表彰する制度です。



以上