

2025 年 7 月 7 日

各位

ジブラルタ生命保険株式会社

「2025 年度カスタマーサポート表彰制度」において「優秀賞」を受賞

ジブラルタ生命保険株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 兼 CEO 蕪木 広義）は、公益社団法人企業情報化協会が主催する「2025 年度カスタマーサポート表彰制度」において「優秀賞」を受賞しましたので、お知らせします。



【受賞テーマ】

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～

【コンタクトセンターの業務運営における取組施策】

- ・生成 AI による通話記録の後処理時間の効率化
- ・LINE WORKS による控除証明書再発行社内受付
- ・応対品質の改善（研修）
- ・応対品質の改善/働きやすい環境作り（各種表彰制度）

【受賞理由】

既存業務に AI や IT ツールなどのシステムを利活用し、従業員の応対品質に磨きをかける方針を打ち出し、メインとなる 4 つの施策を実施しました。これらの取り組みにより、応対品質の改善や社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されました。

今後も、この受賞を励みに、さらなる顧客満足度の向上を目指し、サービスの質を高めるとともに、革新的な取り組みを推進してまいります。

「カスタマーサポート表彰制度」は、企業規模にかかわらず、顧客に対するサポート・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うる企業・機関・団体を表彰する制度です。

URL : <https://jiit.or.jp/awards/cs/>

以 上