

2021年10月8日

コンタクトセンター・アワード 2021 にて「最優秀 BCP 部門賞」を受賞

アフラック生命保険株式会社（代表取締役社長：古出 眞敏）は、この度、「コンタクトセンター・アワード 2021」（主催：株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部、共催：イー・パートナーズ有限公司）において、「最優秀 BCP*部門賞」を受賞しました。

本アワードは、参加企業の相互研鑽を目的にコンタクトセンター（コールセンター）における業務改善の取り組みを発表し、審査員による審査および参加企業による相互審査を経て、優れた取り組みを表彰する制度です。今年で 18 回目の開催となり、金融業界や IT・通信業界から 27 社が参加しました。

当社コンタクトセンターは、新型コロナウイルス感染症が大流行している中で、「必要業務の継続を最優先とする業種（エッセンシャルワーク）」の生命保険業として、「拠点の分散化」と「在宅受電」により業務を安全・安心に遂行してきました。短期間かつリモートでの準備による第 4 拠点（札幌）の開設や、800 名超の大規模センターにおける派遣社員・委託社員を巻き込んだ在宅受電の新たな体制づくりが、BCP 部門における優れた取り組みだと評価されました。

【評価ポイント（抜粋）】

・大規模センターにおける在宅化の施策として、極めて網羅的かつ、きめ細やかな対応。システム環境の整備だけでなく、働くオペレータの心理的ハードルを下げ、意識改革まで繋げる施策群は他社にとっても参考になる事例。



当社は、今後とも、こうした取り組みを通して、「お客様第一」や「『生きる』を創る」というコアバリュー（基本的価値観）に基づき、生命保険会社としての社会的責任を果たしてまいります。

* Business Continuity Plan（事業継続計画）の略。