

開催日時：2025年12月16日（火）

14:00～17:00

開催場所：明治安田生命事務センタービル

コミュニケーションセンター会議室／zoom

## 【第1部】企業見学会

講演「長期安定的なセンター運営に向けた土台づくり  
～『感動』の体験価値を創造し続ける

『人に一番やさしい』CCをめざして～

講師 明治安田生命保険相互会社 水中 麻以 氏

明治安田コミュニケーションセンター見学

## 【第2部】分科会活動



明治安田生命保険様が長期安定的なセンター運営のために3つの方針に沿って積極的に取り組み、入電したお客様が終話時には「心地よい」と感じていただくために、DX推進も積極的に行いながらも、人にしかできない価値を更に高めていこうとしているのがとても印象的でした。

聴こえをサポートするサウンドアーチも実際に体験し、明治安田生命保険様がめざす「人に一番やさしい」の取り組み例も感じることができました。

第二部の分科会活動ではセンター員の方にもご参加いただき、コミュニケーションセンター運営について更に詳しくお話しを聞くこともできた、とても充実した月例研究会になりました。

（お客様対応を考える分科会）