

2025 年 7 月 9 日
ニッセイ情報テクノロジー株式会社

2025 年度 第 26 期カスタマーサポート表彰制度における 『特別賞（サービスデスク改革）』の受賞について

ニッセイ情報テクノロジー株式会社（社長：岸淵 和也、以下「NISSAY IT」）は、公益社団法人企業情報化協会（IT 協会）が主催する 2025 年度 第 26 期カスタマーサポート表彰制度において、『特別賞（サービスデスク改革）』を受賞しました。なお、当表彰制度における当社の受賞は今回が初となります。

NISSAY IT では、日本生命の全国拠点に設置されている約 5 万台の IT 機器や、職員が利用する約 32 万台の端末・認証キー等の導入・維持・管理を行うと共に、システムの利用方法についての問い合わせや各種申請等を約 7 万人の日本生命職員から受け付けるサービスデスクを提供してきました。

近年、日本生命の DX 戦略や働き方の多様化により、管理する IT 機器やアプリケーションが年々増加すると共にサービスデスクへの問い合わせ件数も増えてきました。そこでユーザーの要求に迅速かつ的確に対応すべく運用体制とシステム基盤を刷新し、新たなサービスデスクを構築しました。今回の受賞では以下の点において特別賞（サービスデスク改革）にふさわしい事例であると評価頂いています。

- ・運用体制：複数拠点・機能別での受付を廃止し、受付窓口を「IT エントランス」として一本化。
- ・システム基盤：ケースデフレクション機能*を持つ FAQ システムとして、システム基盤を統合・刷新。またサービスデスクメンバー自身が企画から実装までを主導し完遂。
- ・成果：刷新前と比較し FAQ の閲覧回数は 23.8 倍となり、ユーザーの自己解決により単純質問の照会数も平均 51%削減。さらにこの取組みにより組織が活性化し、NISSAY IT の従業員エンゲージメント調査結果も向上。

*ケースデフレクション機能：顧客が問い合わせる前に自己解決できるように導く仕組みのこと

NISSAY IT では今後も顧客サポートにおける UX 向上を目指し、最新技術も活用しながらお客様と共に継続的な改善に取り組んでまいります。なお、表彰式典は、2025 年 9 月 11 日（木）・12 日（金）に開催される「2025 年度 第 28 回カスタマーサポートシンポジウム」にて行われる予定です。

「カスタマーサポート表彰制度」について

顧客サポートにおける生産性向上・効果的マネジメント・システムの整備・顧客接点の強化推進と拡大を促進することを目的として制定。顧客に対するサポートやサービスに関して、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・団体等に対して、公益社団法人企業情報化協会が授与するもの。

▽詳細は IT 協会のホームページをご参照ください。

カスタマーサポート表彰制度 → <https://jiit.or.jp/awards/cs/>



Best Customer Support
of The Year 2025

特別賞

（サービスデスク改革）
公益社団法人企業情報化協会