

# ITツールの有効活用からリーダー育成まで 高評価が集中した「品質」改善施策の数々

経営貢献を目指した取り組みから品質や生産性などのオペレーション改善まで、さまざまな施策を共有、相互研鑽する業界唯一のオープン表彰制度「コンタクトセンター・アワード」。9月19日の最終審査会に臨んだのは、21社22申請のなかから選ばれた7社で、5社の最優秀部門賞を選出した。また、今回から「人材」を表彰する「リーダー・オブ・ザ・イヤー」を新設、各センターにおいて卓越したリーダーシップを発揮した10名のセンター・マネジメンを表彰した。

「コンタクトセンター・アワード2014」(主催：リックテレコム「コンピュータテレフォニー」、共催：イー・パートナーズ、協賛：ゴールドスポンサー：シスコシステムズ、ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン、ナイスジャパン、セールスフォース・ドットコム、NEC、シルバースポンサー：GNネットコムジャパン、スポンサー：ミライト)の最終審査会が9月19日、東京・品川のkokyohホールで開催され

た。今年から、センター団体の取り組みだけでなく、「人材」を対象とする「リーダー・オブ・ザ・イヤー」を新設。10名のセンター管理者が表彰された。

このアワードは、参加企業が申請内容をお互いに審査、投票する(自社投票は禁止)というオープン形式で実施している。各社が日々取り組んでいる業務改善の内容や成果を共有、相互研鑽することを最大の目的としており、今年は22

申請(21社)が審査対象となった。

審査部門は、「オペレーション」「ピープル」「ストラテジー」「テクノロジー」「ヘルプデスク/アウトソーシング」の5部門。専用Webサイトにアップロードされた各社の申請資料および一次審査会におけるプレゼンテーションをもとに投票。それに審査員(別表参照)の採点を合わせて各部門賞を決定した。最終審査会では、改めて部門賞各社が発表し、審査員の協議によって最優秀部門賞が決定した。

最優秀部門賞は、SBI証券、DHLジャパン、サンスター、LIXIL、富士通コミュニケーションサービスの各社が受賞した(申請内容は62ページ以降を参照)。

## 他社での規範性と新規性 6つの審査基準で厳正審査

7月に行われた一次審査会では、3つのトラックが同時に進行。参加者は事前にWebサイトにアップロードされた資料をもとに聴講セッションを自由に選択できた。なお、審査員の審査基準は次の6項目から構成されている。この基準は、参加企業にも公表されて



### 第1回 リーダー・オブ・ザ・イヤー

## マネジメント歴数年から50年選手まで 抜きんでた行動力を持つ10名の精鋭

コンタクトセンター・アワードは、実施した業務改善のプロセスと成果を共有・表彰する制度だが、その施策には必ず「リーダー」の存在があるはずだ。

センターの地位向上をもたらしたその功績を讃えるために、11年目を迎えた本アワードで初めて「人材」の表彰制度を設けた。

自己/他者推薦で応募を募り、書類選考、審査員による面接を経て、最終発表会において次の10名の受賞者を表彰した(順不同、敬称略)。

エステー お客様相談センター センター長 小林 彰、スターフェスティバル カスタマーサービス本部 マ

ネージャー 徳倉いずみ、メットライフ生命保険 長崎カスタマーサービス部長 藤澤 淳子、三井ダイレクト損害保険 お客様センター部 客

さまセンター 松山センターマネージャー 牧野英幸、プラス・ジョイントテックスカンパニー CRM部部长 藤田 京子、ディー・エイチ・エル ジャパン カスタマーサービス本部 東京カスタマーコンタクトセンター副センター長 山本由香、エヌ・ティ・ティマーケティング アクト東海支店 名古屋コンタクトセンター マネージャー 木村郁子、SBI証券 部長 河田裕司、ヤフー CS本部人財開発部 トレー



第1回のリーダー・オブ・ザ・イヤーに選ばれた10名のマネージャー

ニングマネージャー 寺下 薫、グラクソ・スミスクライン カスタマーケアセンター 沖縄オペレーションズ チーム・リーダー 大井照子。

新センターの立ち上げ、新サービス提供のためのプログラム策定や実践、人材育成など、さまざまな取り組みでリーダーシップを発揮し、センターの位置づけ向上に尽力した10名に、会場からは惜しみない拍手が贈られた。

おり、参加企業にとっては申請資料作成のポイントともいえる。

①背景・課題・目的：的確な背景説明があるか、経営・運営の課題が示されているか、また解決の明確な視点、目的・戦略が示されているか ②実行された施策：期待した目的達成のために実行された内容が具体的に示され、適切に実施されたか ③成果：成果が具体的に示され、期待効果が得られたか ④工夫・独自性・新規性：着想・実施施策などに工夫や独自性があるか、斬新さや目新しさを

感じるか ⑤モデルとしての規範性/応用性：他社への適用が可能で、普遍的に業界水準の向上に貢献するか ⑥難易度：取り組み条件の複雑さ、困難さなどについて、運営経験年数や会社規模を勘案して評価。

なお、表彰式では審査員特別賞の授与も行われ、NTTワールドテクノ東海支店、サイボウズの両社にトロフィーが手渡された。

最優秀部門賞に選ばれた5社は、業種も規模、運営モデルもさまざまだが、品質向上を目指した

取り組みという共通点があった。とくにSBI証券とLIXILは、ITツールをうまく活用しながら生産性も落とさずに品質を高める取り組みを実践、参加企業、審査員の両方からの高評価を得た。

受賞を逃した申請も、多くはクオリティマネジメントを軸とした顧客満足度向上施策が占めたのが特徴的だった。具体的施策としてITを活用するのか、人材マネジメントを重視するのか——今年もさまざまなアプローチと成果が共有された。

**コンタクトセンター・アワード2014実施概要**

コールセンター/コンタクトセンターにおける業務改善の取り組みレポートを広く募集し、参加企業が相互に審査するオープン形式の表彰制度。

●審査プロセス  
①Webサイトによる申請資料のアップロード・公開、②全申請企業参加による一次審査会、③①、②をもとにした参加企業の投票、審査員の審査によるファイナリスト(部門賞)選出、④最終審査会で行われたファイナリストのプレゼンテーションをもとに審査員が最優秀部門賞を選出

●部門賞  
オペレーション部門：運営効率・品質を高めるための施策と成果に焦点を当てて評価  
ストラテジー部門：経営貢献・顧客資産価値向上のための戦略的施策と成果を評価  
ピープル部門：センターの資産である人材に関する施策と成果を評価  
テクノロジー部門：コールセンター運営に際して、技術の適用と活用に関心を当てて評価  
ヘルプデスク・アウトソーシング部門：コールセンターの運営を受託しているアウトソーサーならではの知恵と工夫、運営能力の向上成果ならびにテクニカル・ヘルプデスクに特化した業務改善の成果を評価

最終審査会審査員  
木下 章(カリバーキャスト 代表取締役)  
天野 泰守(カルビー カスタマーリレーション部)  
玉本 美砂子(JBMコンサルタント代表)  
増田 由美子(消費者の声研究所 代表取締役)  
矢島 竜児(リックテレコム コンピューターテレフォニー編集部 編集長)  
谷口 修(イー・パートナーズ 代表)

主催/共催  
リックテレコム/イー・パートナーズ

協賛  
ゴールドスポンサー：シスコシステムズ、ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン、ナイスジャパン、セールスフォース・ドットコム、NEC、シルバースポンサー：GNネットコムジャパン、スポンサー：ミライト  
(いずれも順不同)