経営改革からチームマネジメントまで 顧客接点を活かすベストプラクティスが集結

人材育成、品質や生産性などのオペレーション改善、ITソリューションの導入・運用、アウトソーサーの取り組みまで、さまざまなセンター施策を共有、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」。最終審査会に臨んだのは、22社25申請のなかから選ばれた8社。さらに類まれなリーダーシップを発揮した人材を表彰する「リーダー・オブ・ザ・イヤー」では10名のセンター長／SVを選出、表彰した。

動画活用、短時間ミーティング、VOCの「見せる化」。コンタクトセンターでは、人材育成やオペレーション最適化にさまざまな工夫が凝らされ、日々進化している。こうした取り組みが詳細に報告・共有された「コンタクトセンター・アワード2015」（主催：リックテレコム「コンピューターテレフォニー」、共催：イー・パートナーズ、協賛：プラチナスポンサー：インタラクティブ・インテリジェンス、ゴールドスポンサー：シスコシステムズ、NEC、日本コンセントリクス、シルバースポンサー：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、GNネットコムジャパン）。最終審査会は9月16日、東京・品川のコクヨホールで開催された。昨年に引き続き、「優秀なリーダー」を対象とする「リーダー・オブ・ザ・イヤー」も実施、10名のセンター管理者が表彰された。

コンタクトセンター・アワード2015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焦点を当てて評価
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

玉本 美砂子（JBMコンサルタント代表）
畑中 伸介（ラーニングイット 代表取締役）
野村 裕美（メットライフ生命保険 カスタマーオペレーション本部 カスタマーサービス統括部 統括部長）
熊澤 伸宏（RICコールセンター・キャンパス専任講師）
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

プラチナスポンサー：インタラクティブ・インテリジェンス、ゴールドスポンサー：シスコシステムズ、NEC、日本コンセントリクス、シルバースポンサー：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、GNネットコムジャパン
（いずれも順不同）

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25申請（22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」「アウトソース／ヘルプデスク」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。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、TMJ、バッファロー、メットライフ生命保険、スカパー・カスタマーリレーションズの各社が受賞した（申請内容は48ページ以降を参照）。

教育ツールからFAQ素材まで トレンドになった「動画」の活用

7月には都内で一次審査会が行われた。参加者は事前に専用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、審査員も含め活発な質疑応答が行われた。なお、審査基準は以下の6項目で構成、公開されている。

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、表彰式では一次審査会のプレゼンテーションと申請資料をもとに選ばれた審査員特別賞の授与も行われ、三井住友銀行、アメリカン・エキスプレス・ジャパン、コーカスの各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社のうち、動画の活用事例がSBI証券、バッファローの2社。ピープル部門賞のGMOメディアも動画による教育コンテンツ作成を報告、参加企業の関心の高さがうかがい知れる。また、メットライフアリコ生命保険、DHLジャパンはいずれも短時間のブリーフィングをオペレーションに活かす取り組みを報告。これも新たなトレンドになりつつあるようだ。また、TMJが受賞した高齢者対応も複数社が申請テーマに取り上げており、コールセンター業界共通の課題であることがわかる。次ページからは最優秀部門賞、部門賞の報告をレポートする。

第2回 リーダー・オブ・ザ・イヤー

「顧客視点」でチームをけん引 現場でキャプテンシーを発揮した10名を表彰

コンタクトセンターは日々、さまざまな業務改善が実践されているが、その中心となる「リーダー」の存在は見逃せない。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、昨年から「人材」を対象とした表彰制度を設けた。

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）。

三井住友海上火災保険 佐久間美奈子、ディー・エイチ・エル ジャパン 河口 朱美、TMJ 野上 真裕、エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト 外山 裕子、アメリカンファミリー生命保険 山田 智子、サンスター 中尾 佳代、シャープ 橋本 美詠子、日本コンセントリクス 鈴木 新司／浅田 直子、グランドビジョン 吉田 澄代。

センターの立ち上げからQC活動の実践／定着、新サービス提供のためのプログラム策定や人材育成など、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。

10名の「リーダー・オブ・ザ・イヤー」受賞者たち