

**コンタクトセンター・アワード 2014、全日程終了！**  
**最優秀部門賞5社、優秀部門賞2社、審査員特別賞2社が決定！**

「コンタクトセンター・アワード 2014」（主催：株式会社リックテレコム「月刊コンピューターテレフォニー」、共催：イー・パートナーズ有限会社、協賛：シスコシステムズ合同会社、ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン株式会社、ナイスジャパン株式会社、株式会社セールスフォース・ドットコム、日本電気株式会社、GN ネットコムジャパン株式会社、株式会社ミライト）の最終審査会が開催され、最優秀部門賞および優秀部門賞、審査員特別賞が決定、表彰しました。

本アワードは、企業で運営されているコールセンター（コンタクトセンター）における業務改善の取り組みを申請、参加者同士が相互に評価しあうオープン形式の表彰制度です。

申請部門は、「ピープル」「オペレーション」「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部門で、今年度は21社・22申請の申し込みがありました。参加企業のみで行われた一次発表会、審査員審査を経て優秀部門賞7社7申請が決定。9月、東京都のコクヨホールで最終審査会が開催され、最優秀部門賞5社5申請が決定しました。（敬称略）

**最優秀オペレーション部門賞：SBI証券**

「ナレッジツールを活用した音声研修の導入～コスト「0」で実現した業務効率化～」

**最優秀ピープル部門賞：ディー・エイチ・エル・ジャパン**

「HEAD, HEART & GUTS～DHL Expressの21世紀型リーダーを目指せ～」

**最優秀ストラテジー部門賞：サンスター**

「～VOC草の根活動『お客様の声を聴こう会』～3年間の軌跡 硬直化した組織がお客様の声に動いた!」

**最優秀テクノロジー部門賞：LIXIL**

「対応品質と生産性を向上する音声認識活用術～LIXIL『お客さま相談センター』の取り組み～」

**最優秀アウトソース/ヘルプデスク部門賞：富士通コミュニケーションサービス**

「契約打ち切りの危機から真のパートナーへ～ミスを撲滅し独自のマネジメントシステムを構築～」

部門賞は、2社が受賞しました。

**ストラテジー部門賞：アメリカン・エクスプレス・ジャパン**

「マルチスキル化の実現による社員・カスタマー・株主への貢献」

**オペレーション部門賞：TMJ**

「ローパーフォーマーはもういない！～IE手法によるプロセス改善で業務処理効率向上を実現～」

また、審査員特別賞に2社が選ばれました。

**NTTフィールドテクノ東海支店**

「長い歴史に培われたセンター風土、変わったらいいと思いますが・・・えっ、私を変えるの？～次代を担うリーダーを育て、センターを活性化！～」

**サイボウズ**

「感動サイクルによるファン作りへの道」

●最優秀部門賞の受賞理由

今年は、多くの申請が「品質向上」を目的とした取り組みの報告でした。なかでも最優秀部門賞5申請が高く評価されたポイントは次の通りです。

**SBI証券:**録音した音声を活用した研修はさまざまなコンタクトセンターが実践していますが、そのツールとして、オペレータが日々利用し慣れ親しんでいるナレッジツールを活用した点は「コロンブスの卵」的な発想として高く評価されました。コストもほとんどかからず、かつ生産性を低下させることなく品質向上した事例として多くのセンターの参考になる取り組みといえます。

**ディー・エイチ・エル・ジャパン:**コンタクトセンター運営の永遠の課題であるリーダー育成。ともすれば属人的になりがちな取り組みを形式知化し、継続的に適用することのできるメカニズムまで昇華した点がとくに評価されました。フィードバック文化をいかに構築したか、臨場感のある報告に多くの参加者が共感しました。

**サンスター:**VOC（ボイス・オブ・カスタマー：顧客の声）の有効活用には、レポート化しても社内関連部署に見てもらえないという課題が付きまといまいます。同社は、現場発の会議体を粘り強く展開し、重要性の認識が浸透しついに企業文化まで変えつつある取り組みに進化させました。同じ悩みに直面しているマネジメントにとって、勇気と知恵を与える報告だったことが高く評価されました。

**LIXIL:**音声認識技術を活用したオペレーション改革で、とくにIT提供、運用するアウトソーサーと三位一体となった取り組みでした。思ったような成果が当初出ないなどさまざまな課題に直面し、それをひとつずつ現場と向き合いながら解決したプロセスが高く評価されました。

**富士通コミュニケーションサービス:**コンタクトセンターだけでなく、事務部門につきまとう課題、ミス撲滅に、属人的ではなく組織的に取り組んだプロセスが高く評価されました。今後のアウトソーシング事業における貴重なモデルケースとなり得る申請です。

● コンタクトセンター・アワード 2014 を振り返って

審査員 事務局代表 谷口 修

11年目を迎えたコンタクトセンター・アワードは、過去257の申請の蓄積があります。どのセンターにおいてもその進化・成熟過程において直面する課題は共通なものであることも多く、従って他社事例を参考にしながら自社センターの運営強化の教科書にすることが出来ます。過去の申請資料のアーカイブは参加すれば閲覧することができ、多くの知恵と工夫を知ることができることが本アワードの価値の源泉となっています。

また、コンタクトセンターはお客様の声を集約して企業内各組織に提供する一大インテリジェンスの情報部門であり、その重要性は近年益々増えています。正しく早く情報を提供するためにはメカニズムを整備するとともに分析力や表現力を磨く必要があります。

コンタクトセンター・アワードでは、書類審査と発表審査の過程を通じてそれらの能力を磨くことができ、能力強化の観点でも大いに貢献していると言えます。

実際に11年間の申請内容のシナリオ展開や資料の構成は高度化しており、発表の際の表現力や演出も進化を遂げています。

SBI証券、DHL ジャパン、富士通コミュニケーションサービスの最優秀賞受賞企業は過去3回もの最優秀賞受賞経験を持ち、毎年新たなチャレンジの軌跡を紹介すると同時に発表方法に

も工夫が見られ、センター運営のサイエンスとアートが融合した組織力の高さを伺うことが出来ます。

成熟したセンターがベンチマークできるだけでなく、発展途上のセンターやビジネスモデルの変化に伴うセンターの運営戦略の変化も知ることができることが当アワードの大きな魅力であり、今回 NTT フィールドテクノ東海支店の現場発信の運営改革の報告や、サイボウズの戦略変化の実態報告は他社にとっても生きた教科書として参考にできる内容でした。

業界を展望すると、益々採用事情が困難になりつつある中で、「人」が資産で運営されるコンタクトセンターをいかに企業業績に貢献する組織に仕立て上げ、魅力のある職場として継続的に運営するかはセンターを運営する全てのマネジメントが共通課題として対峙しなければならない情勢です。一部のセンターだけが成り立っても意味がありません。

益々多くの参加を得てアワードの知見を業界全体で共有できるように運営にも工夫を凝らし、「学び」「磨き」「競い」「喜ぶ」アワードの価値を提供し続けたいと思っています。

#### ● 選考過程について

本アワードは、コンタクトセンター現場運営者の意識高揚と相互研鑽の場を提供することを目的に、Web による公募・レポートの相互評価など、国内初のオープンな表彰制度を目指し、2004 年から開催されています。今回は、製造業、金融、販売・サービス業、IT・ISP 企業など 21 社（22 申請）が参加しました。参加企業が申請内容を発表する申請発表会を経て、参加企業による投票によって得票数上位 7 社の部門受賞企業を選出。最終審査会ではその受賞企業が改めて申請内容のプレゼンテーションを行い、審査員による審査によって各部門における最優秀部門賞を決定しました。

なお、最終審査会の審査員は次の通りです（敬称略）。

玉本美砂子	（JBM コンサルタント 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）
木下 章	（カリバー・キャスト 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長）
谷口 修	（イー・パートナーズ代表取締役、アワード事務局代表）

<本件に関するお問い合わせ先>

リックテレコム株式会社 コンピューターテレフォニー編集部（電話 03-3834-8104 E メール：[contact@cc-award.com](mailto:contact@cc-award.com)）

アワードの概要は <http://www.cc-award.com/>

※写真など、ご要望の際は上記までご連絡ください。

---

#### 最終審査会の光景

「学び」「競い」「磨き」「喜ぶ」相互研鑽&オープンコミュニケーションのコンタクトセンター・アワード 2014



\*\*\*\*\*