

コンタクトセンター・アワード 2014、全日程終了！ 「リーダー・オブ・ザ・イヤー」10 名を表彰

「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に優秀部門賞、審査員特別賞が決定、表彰しました。同時に、今年から新設した「リーダー・オブ・ザ・イヤー」の発表も行われ、10 名が受賞しました。

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。これまでは、「センターにおける取り組み」が表彰対象でしたが、新たに「人材」にフォーカスした新部門を設け、初年度は 10 名のマネジメントの皆様が受賞しました。

リーダー・オブ・ザ・イヤーは、自薦・他薦でコンタクトセンターにおいて類まれなリーダーシップを発揮した人材を募集。書類選考、面接審査を経て、次の 10 名の皆様を表彰したものです(部署名・役職は申請当時のものです)。(順不同)

- エステー
お客様相談センター センター長 小林 彰氏
- 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 徳倉いずみ氏
- 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 淳子氏
- 三井ダイレクト損害保険
お客さまセンター部 お客さまセンター 松山センターマネージャー 牧野英幸氏
- プラス ジョインテックスカンパニー
CRM 部部长 藤田 京子氏、
- 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 山本由香氏、
- 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 木村郁子氏
- SBI 証券
部長 河田裕司氏、
- ヤフー
CS 本部人財開発部 トレーニングマネージャー 寺下 薫氏
- 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 大井照子氏

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、最終審査会の会場では惜しみない拍手が贈られました。

● リーダー・オブ・ザ・イヤー総評
審査員 事務局代表 谷口 修

「言うまでもなくコンタクトセンターの資産は「人」です。

電話、eメール、FAX、チャット、SMSなど様々なチャネルから企業に対して多くのコンタクトがきますが、それらを適切に受け、適切なオペレータに振り分け、高い品質でお客様の期待に応えるにはプロフェッショナルな専門技能と能力が必要となります。

常にお客様視点で対応戦略を見直し、益々高くなるお客様の期待に応え続けるには、専門のマネジメント力が要求されます。

海外にはコンタクトセンターで働くそれらの人にスポットライトを当てて表彰する制度はありましたが、日本ではこれまで存在しませんでした。

そこで、当アワードでは、従来の組織やプロセスの評価を行う5部門表彰に加えて、「人」だけに焦点を当てたアワードを創設するに至りました。

個人賞応募にあたって、会社の1組織の中にあって1人1人の貢献をアピールすることは日本人の感性には合わないのではないか、という懸念もありましたが、実施してみてそれは杞憂でした。

大勢のセンターの中でも、このセンターにこの人あり、と第3者的に評価できる方達が日本全国津々浦々のセンターに沢山いらっしやることが明らかになりました。

もちろん謙虚さは美德であり、ご自身が直接自身の評価を積極的にアピールされたか、というところではありませんが、候補者を推す推薦人の言葉には熱が入っていました。

今回、長崎、松山、名古屋、沖縄からの受賞者を含め10名を最終選考致しました。いずれの受賞者もお客様の期待に応えることを自らの使命と捉え、専門能力を養い、回りの人や組織との良好なコミュニケーションをとりつつそれぞれのポジションでベストを尽くしているプロフェッショナルの方々です。オペレータからキャリアを積み上げたマネジメントもいます。

他部署から転籍してコンタクトセンターの専門性と文化を作り上げたマネジメントもいます。

社会人経験の50年を全てコンタクトセンターで過ごしたマネジメントもいます。

何よりコンタクトセンターのお客様対応の仕事に誇りと自信を持った方々ばかりに受賞して頂くことが出来ました。

日常の会社組織の中での人事評価とは異なり、同じ業界の中で働く人々の中で選ばれ表彰されるということの喜びはひとしお大きかったらうと思います。

来年以降もこの表彰は続けていきます。

日本全国のスペシャリストとマネジメントにこの業界で仕事をしてきた喜びを感じて頂きたいと思っています。」

● 選考過程について

リーダー・オブ・ザ・イヤーは、コンタクトセンターにおいて、日々の運営や業務改善においてリーダーシップを発揮したセンター長やスーパーバイザーなどを表彰するものです。書類審査と面接によって、①対象者の総括的なリーダーシップ、②対象者の活動による顧客満足度向上への影響、③対象者の活動による従業員満足度やモチベーション向上への影響、④業績貢献度、⑤企業文化や風土への影響——などを審査、表彰しました。面接は本アワードの審査員であるJBMコンサルタント代表の玉本美砂子氏、イー・パートナーズの谷口 修氏をはじめ、現場から経営まで、経験豊富な有識者が担当しました。

<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)

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。

※受賞者の記念撮影

