

事前説明会 資料



コンタクトセンター・
アワード 2016
Center of Excellence

第13回 コンタクトセンター・アワード2016 ～概要紹介～

リックテレコム月刊「コンピューターテレフォニー」編集部
コンタクトセンター・アワード事務局

開始時間	所要時間	内容
15:00	30	開場 受付
15:30	60	コンタクトセンター・アワード2016概要 <ul style="list-style-type: none"> ・ 日程紹介 ・ 審査部門、申請手順、審査方法、費用等のご案内 ・ 勉強会のご案内
16:30	30	個人表彰制度「リーダー・オブ・ザ・イヤー」概要 <ul style="list-style-type: none"> ・ 日程紹介 ・ 審査方法その他ご案内
17:00	15	オフィス環境賞概要 <ul style="list-style-type: none"> ・ 日程紹介 ・ 参加方法その他ご案内
17:15	15	質疑応答
17:30		終了、解散

資料2. 参加要領 2ページ参照

【アワード趣旨】

1. 相互研鑽

業界・業態を問わずCONTACTセンター運営に携わる、全ての方の情報交換・交流の場となります。

同じ悩みを抱え、共通課題に対処するため、相互に学び合います。

2. 地位向上

社内外を問わず顧客対応の専門性を評価し、経営に貢献する顧客と企業の重要な接点として、

CONTACTセンターの重要性をアピールします。

参加するCONTACTセンター・マネジメント同士の相互研鑽

社内外におけるCONTACTセンターの地位向上

第13回CONTACTセンター・アワード2016 表彰制度

- 発表会/質疑応答
- 相互投票/5部門審査

- 発表会/審査会開催
- 部門賞参加者相互投票
- 最優秀賞審査員審査
- Webにて申込受付
- 有料 (@95,000)

第3回個人表彰部門 リーダー・オブ・ザ・イヤー ※ 2014年開始

- 年度開催
- 審査員審査
- Webにて申込受付
- 有料 (@25,000)

第2回環境表彰部門 オフィス環境賞 ※ 2013年開始

- 3年に1度開催
- 事務局運営/審査
- Webにて申込受付
- 有料 (@95,000)

CONTACT CENTER・AWARD 5部門表彰制度概要

■ 日本最大の業界表彰制度

- 2004年創設、創設以来年平均26申請を受理する[日本最大の表彰制度](#)です。

■ 過去の英知のアーカイブ

- 申請資料はアーカイブされ、[参加メンバーサイトから閲覧](#)することが可能です。

■ 参加者数

- 応募数累計のべ[243企業304申請](#)となっています。

■ オープンな審査

- 部門賞選考は[参加者の相互投票](#)によります。
- 最優秀部門賞は最終発表会での公開の場での審査員審査となります。

■ 相互に学べる仕組み

- 参加者の申請書類はすべての参加者から閲覧できます。
- 全申請発表会、最終発表会ではだれでも質疑応答ができます。

資料2. 参加要領 3ページ参照

オペレーション

運営効率・品質を高めるための施策と成果に焦点をあてた申請

ピープル

センターの資産である人材に関する施策と成果に焦点を当てた申請

ストラテジー

経営貢献・顧客資産価値向上のための戦略的施策と成果に焦点をあてた申請

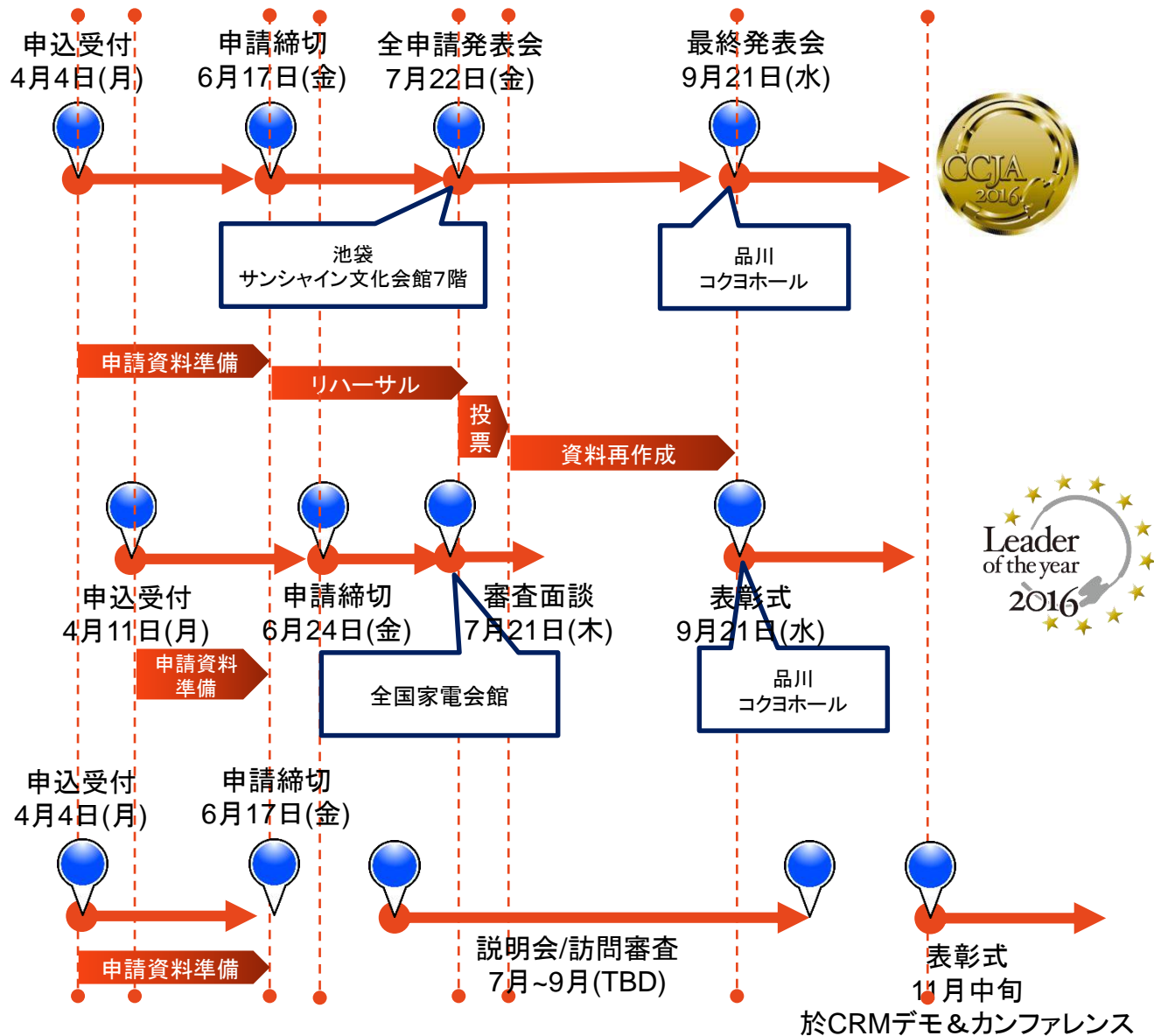
テクノロジー

運営に際して、技術の適用と活用に焦点をあてた申請

アウトソース
ヘルプデスク

アウトソースあるいはヘルプデスクとして評価すべき運営についての申請

コンタクトセンター・アワード表彰制度 年間スケジュール



2016 OFFICE ENVIRONMENT

資料2. 参加要領 5ページ参照

登録番号: CA6001

大きくご記入下さい。

タイトルをご記入下さい。

コンタクト・コード別ワークロード分析
とマルチスキル対応力の強化

リックテレコミュニケーション株式会社

申請企業名をご記入下さい。匿名を希望
される場合は、未記入として下さい。

* 背景デザインや自社ロゴの使用の有無につきましては、制限はありません。

1. 取り組みの背景

ページ・タイトル

説 明

各ページの4隅のいずれかに記載して下さい。

登録番号: CA6001

※ webからダウンロード可能な「申請資料作成ガイド」を参照して下さい

※ 表紙を含め11枚 / **MS PowerPoint 2003以降のバージョン** / アニメーション効果OK

1申請当たり¥95,000(税別、消費税¥7,600)

参加費用に含まれるもの:

- 申請発表会参加費(5名参加可)
- web閲覧ID,パスワード付与(代表者のみ)
- Q&A(代表者のみ)
- 最終発表会/懇親会参加費(2名参加可)
- 審査員審査結果のフィードバック

支払方法: 参加登録に基づき事務局より請求書を発行。

銀行振り込みにて**6月17日(金)(申請期限)までに支払。**

(但し、過去申請資料閲覧はお支払い確認後となります。ご注意ください。)

資料2. 参加要領 6ページ参照

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

1) 上記5部門の「部門賞」

2) 「最優秀部門賞」

3) 「審査員特別賞」



- 1申請につき5票の投票権有り
- 自社申請以外への投票が可能
- 発表会終了時から1週間の投票期間中にwebから投票する
- 得票数の多い順(ランキング) + 審査員評価の結果、部門賞候補(ファイナリスト)が選定される

【審査基準 1】	背景・課題・目的	①背景説明がされ、 ②経営や運営の課題が具体的に示され、 ③課題解決 の明確な視点、目的や戦略が示されているかどうか。
【審査基準 2】	実行された施策	①期待した目的を達成するために実行された内容が、 ②具体的に示され、 ③適切に実施されたかどうか。
【審査基準 3】	成果	①施策の成果が具体的に示され、 ②期待された効果が得られたことがわかるかどうか。
【審査基準 4】	工夫・独自性・新規性	①着想・実施施策等に工夫や独自性があるかどうか、 ②かつてなかった斬新さや目新しさを感じるかどうか。
【審査基準 5】	モデルとしての模範性、応用性	①他社への適用も可能で、 ②普遍的に業界水準向上に貢献する内容かどうか。
【審査基準 6】	難易度	①取り組み条件の複雑さ、困難さ、組織の度 ②運営経験年数や会社規

資料2. 参加要領7ページ参照

- 1申請5名の参加枠
- 資料配布無し
- 発表時間： 25分(20分説明、5分質疑応答)
- 発表時の資料： 申請資料のオリジナルppt版
(映像/音声は不可、アニメーション使用可)
- 参加企業5名以上の追加参加の場合、1名あたり¥10,000(税別)にて参加可能
- 過去参加企業は1名¥40,000(税別)にて参加可能

- 参加者投票と審査員審査の得票数ランキング上位により、各申請部門毎上位の部門賞受賞者(ファイナリスト)を選出
→ 8~10申請
- 事務局よりファイナリスト選定結果を連絡(8月8日(月)を予定)
- 最終発表会AGENDA公開(発表順番、8月12日公開予定)
- 9月21日の最終発表会に向けて発表用資料を作成(ファイナリスト)
- 資料配布無し
- 発表時間: 35分を予定(25分説明、10分質疑応答)
- 発表時の資料: パワーポイント(映像、音声、アニメーションあり)
- 最終発表会の発表内容を審査員が審査
- 発表会終了後、受賞式典にて各賞受賞企業を発表、トロフィー授与

資料2. 参加要領 8ページ参照

開始時間	所要時間 (分)	内容
09:30		開場
10:00	15	第一部【発表会】開演のご案内 挨拶並びに総評
10:15	35	C75012 TMJ 高齢者対応を科学する ～科学的アプローチで「CSと生産性の両立」を実現～
	5	休憩
10:55	35	C75015 SBI証券 エスカレーション率を限りなく"ゼロ"に近づけた新人研修プログラム
	15	休憩
11:45	35	D74010 DHLジャパン 一日15分がもたらすミラクル ～毎日のプリーフィングがチームを変えた～
	5	休憩
12:25	35	C75005 メットライフ生命保険 真・お客さま中心主義 ～「つながる」コンタクトセンターへの変貌～
13:00	60	昼食
14:00	35	C75016 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の壁を超えろ！ ～大手流通業のプロジェクト成功事例～
	5	休憩
14:40	35	C75013 GMOメディア 超簡単！動画を活用したハイパフォーマーへの道
	15	休憩
15:30	35	C75003 パッファロー 終わらないんだからあ～改善～ 動画と自動音声ガイダンスを駆使して 入電件数大幅低減！
	5	休憩
16:10	35	C75020 スカパー・カスタマーリレーションズ インハウスとアウトソーサーの統合的なオペレーションを構築し、コストの適正化と品質向上⇒顧客満足度向上を実現 ～3年6ヶ月にわたって実施したSPCC構造改革の取組み～
	5	休憩
16:50	60	個人賞「リーダー・オブ・ザ・イヤー」授賞式 2015年リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞者発表/表彰
17:50	5	発表会閉会の辞、授賞式へのご案内

5部門申請発表会

発表時間：25分
質疑応答：10分

休憩：5分

昼食休み：60分

午前/午後休憩：各15分
～16:50

個人賞表彰式
～17:50

- 全ての申請に対し、発表を聞いた審査員が評価コメントを記入する
- 最終発表会終了後事務局取りまとめの上、申請代表者宛個別に郵送する（10月3日予定）

資料2. 参加要領 8ページ参照

- 2016年度公認審査員は以下の通り(敬称略、順不同)

富士ゼロックス

ソリューション・サービス運用本部

加賀 宝

ラーニングイット 代表取締役

畑中 伸介

JBMコンサルタント 代表取締役

玉本 美砂子

主催)月刊「コンピューターテレフォニー」編集長

矢島 竜児

共催)イー・パートナーズ 代表取締役

谷口 修

- CONTACTセンター・アワードの運営は、共催のイー・パートナーズ内に事務局を設置します。

CONTACT CENTER・AWARDの 申請内容の傾向と受賞のポイント

過去の参加企業と協賛企業

(順不同・敬称略)



SBI証券
 ヤフーカスタマーリレーションズ
 NTTコミュニケーションズ
 ソフトバンクテレコム
 バンダイ
 西日本鉄道
 富士通コミュニケーションサービス
 ディー・エイチ・エル・ジャパン
 ノバルティスファーマ
 ベネフィット・ワン
 オルビス
 メットライフ アリコ生命保険
 ミクシィ
 ベルシステム24
 プラスジョイントテックスカンパニー
 ベネッセコーポレーション
 パナソニックコンシューマーマーケティング
 GMOメディア
 エヌ・ティ・ティ エムイー
 NTTホームテクノ 東海支店
 BBコール
 NTTマーケティングアクト

2013
22社/28申請

バーチャレクス・コンサルティング
 DHLジャパン
 アメリカン・エクスプレス・ジャパン
 SBI証券
 NTTコミュニケーションズ
 バンダイ
 日立システムズ
 サンスター
 富士通コミュニケーションサービス
 メットライフ 生命保険
 プラスジョイントテックスカンパニー
 富士ゼロックスサービスクリエイティヴ
 TMJ
 パナソニックコンシューマーマーケティング
 GMOメディア
 GMOクラウド
 LIXIL
 NTTフィールドテクノ 東海支店
 サイボウズ
 BBコール
 NTTマーケティングアクト

2014
21社/22申請

のべ
243社
304申請

DHLジャパン
 アメリカン・エクスプレス・ジャパン
 SBI証券
 富士通コミュニケーションサービス
 メットライフ 生命保険
 TMJ
 バンダイ
 GMOメディア
 NTTフィールドテクノ 東海支店
 NTTマーケティングアクト 北陸支店
 NTT エム・イー
 スターティア
 コーカス
 パッファロー
 三井住友海上火災保険
 大同生命保険
 ジャックス
 大正 富山医薬品
 三井住友銀行
 グランドビジョン
 エム・ユー・コミュニケーションズ
 スカパー・カスタマーリレーションズ

2015
22社/25申請

GOLD SPONSOR

AVAYA NEC

SILVER SPONSOR

Jabra
YOU'RE ON

SPONSOR

VERINI **MIRAIT**

SUPPORTER

NUANCE **CISCO**

GOLD SPONSOR

CISCO **NICE**

NEC **NUANCE** **salesforce**

SILVER SPONSOR

Jabra
YOU'RE ON

SPONSOR

MIRAIT

PLATINUM SPONSOR

INTERACTIVE INTELLIGENCE
UNIVERSITY OF INNOVATION

GOLD SPONSOR

CISCO **NEC** **CONCENTRIX**
A Business Services Company

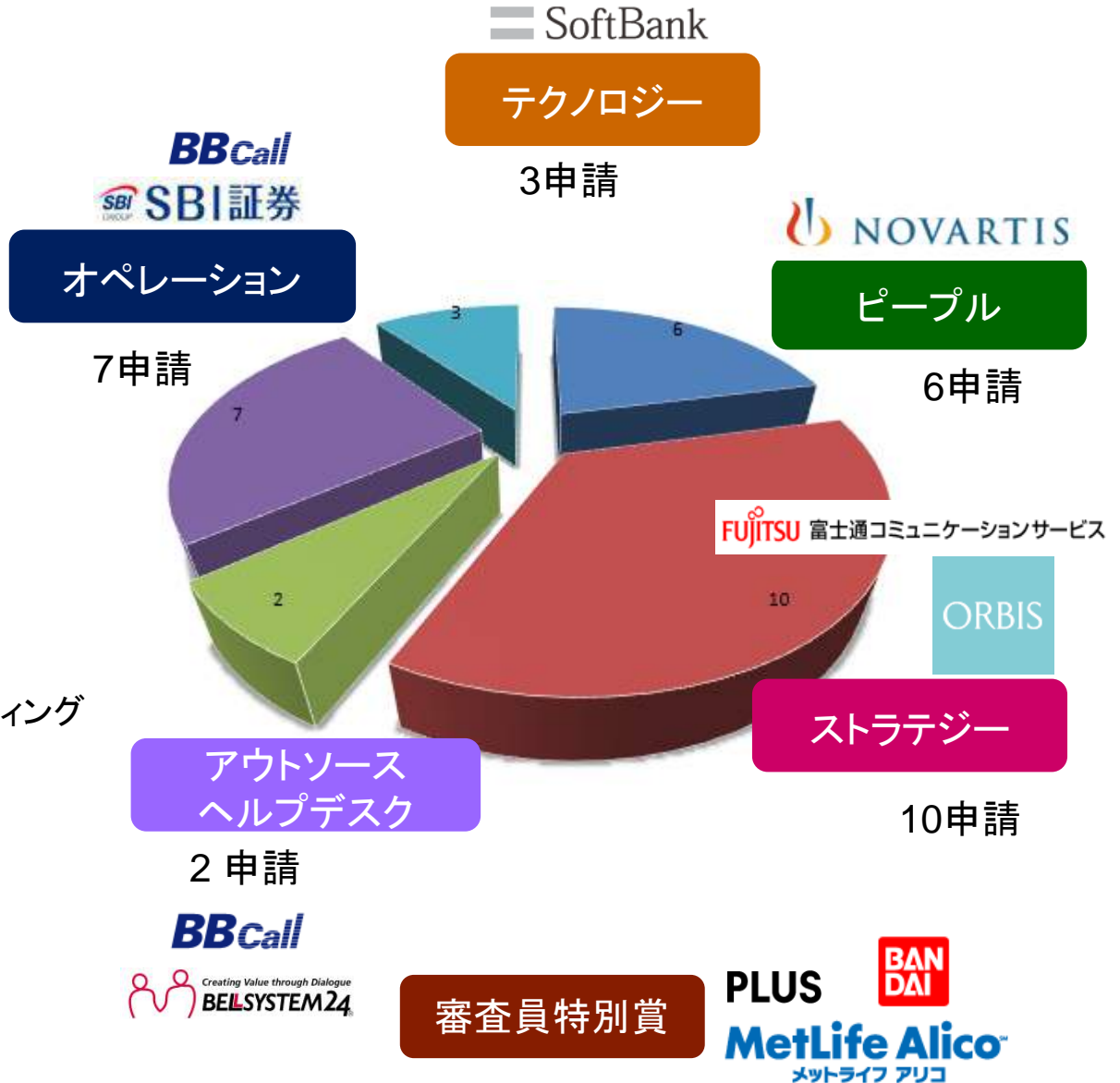
SILVER SPONSOR

NICE **Jabra**
YOU'RE ON **NUANCE**

2013年度 受賞企業

- SBI証券
- ヤフーカスタマーリレーションズ
- NTTコミュニケーションズ
- ソフトバンクテレコム
- バンダイ
- 西日本鉄道
- 富士通コミュニケーションサービス
- ディー・エイチ・エル・ジャパン
- ノバルティスファーマ
- ベネフィット・ワン
- オルビス
- メットライフ アリコ生命保険
- ミクシィ
- ベルシステム24
- プラスジョイントックスカンパニー
- ベネッセコーポレーション
- パナソニックコンシューマーマーケティング
- GMOメディア
- エヌ・ティ・ティ エムイー
- NTTホームテクノ 東海支店
- BBコール
- NTTマーケティングアクト

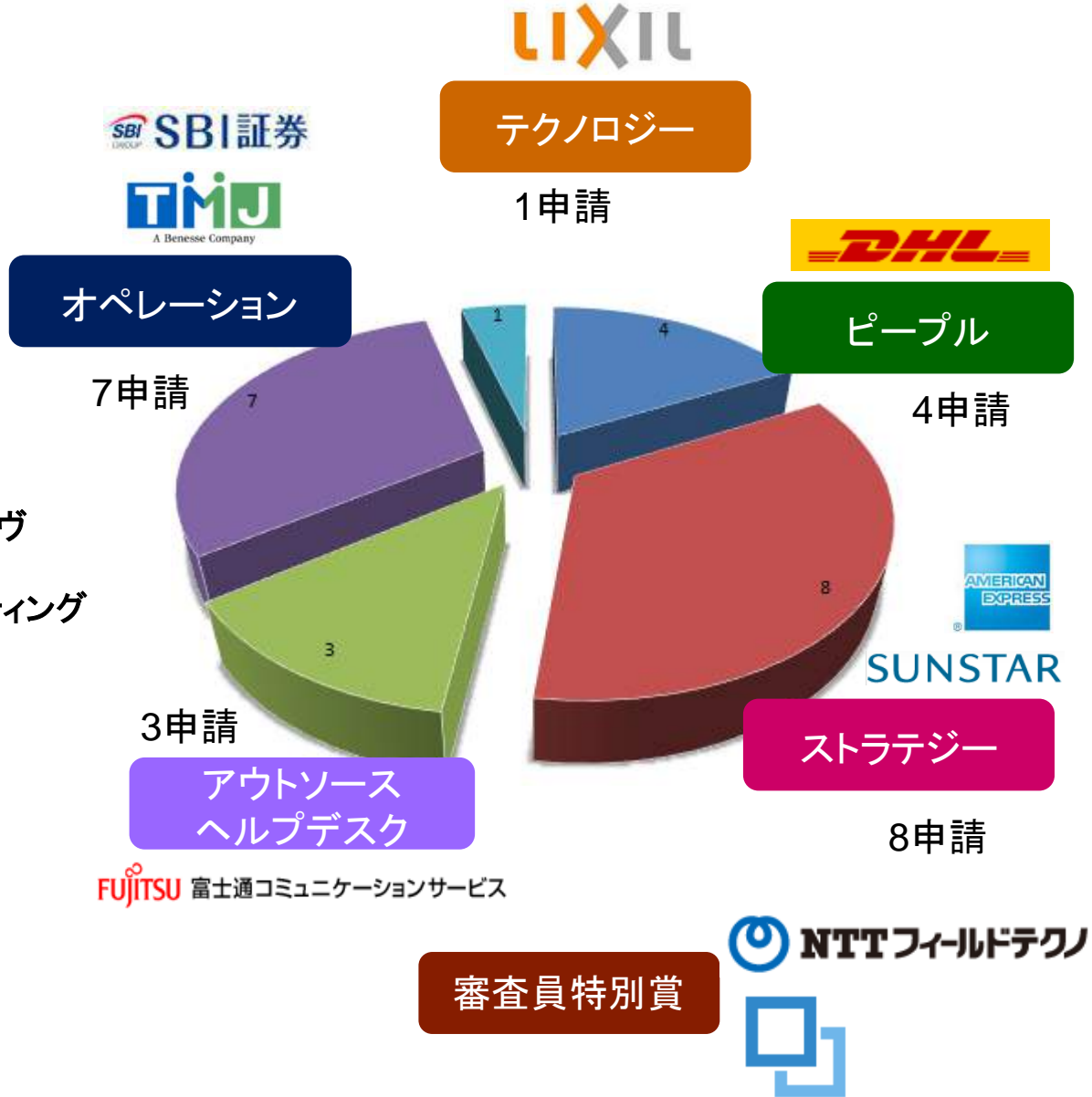
■ 22社 28申請



2014年度 受賞企業

- バーチャレクス・コンサルティング
- DHLジャパン
- アメリカン・エクスプレス・ジャパン
- SBI証券
- NTTコミュニケーションズ
- バンダイ
- 日立システムズ
- サンスター
- 富士通コミュニケーションサービス
- メットライフ 生命保険
- プラスジョイントックスカンパニー
- 富士ゼロックスサービスクリエイティヴ
- TMJ
- パナソニックコンシューマーマーケティング
- GMOメディア
- GMOクラウド
- LIXIL
- NTTフィールドテクノ 東海支店
- サイボウズ
- BBコール
- NTTマーケティングアクト

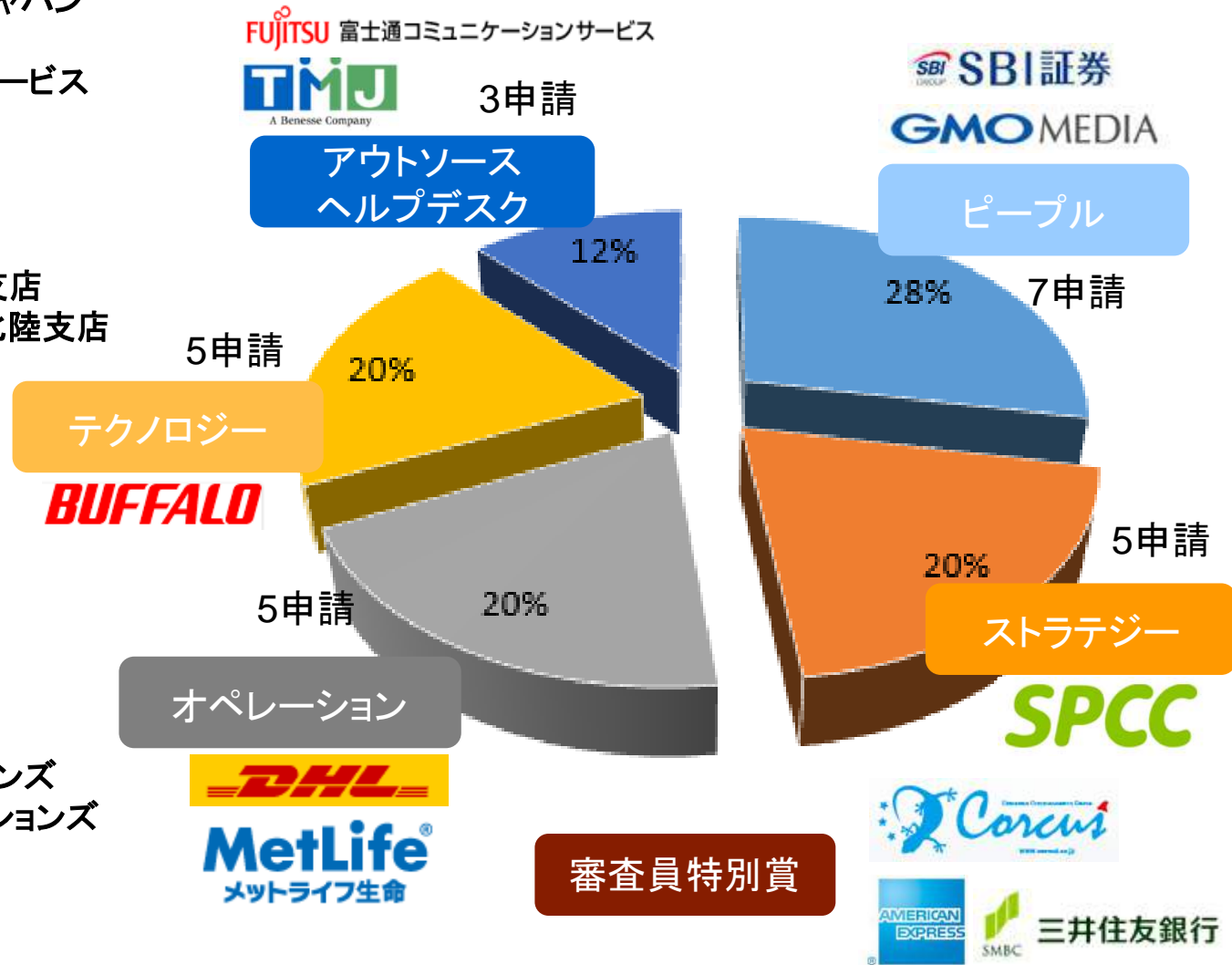
- 21社 22申請




2015年度 受賞企業

- DHLジャパン
- アメリカン・エクスプレス・ジャパン
- SBI証券
- 富士通コミュニケーションサービス
- メットライフ 生命保険
- TMJ
- バンダイ
- GMOメディア
- NTTフィールドテクノ 東海支店
- NTTマーケティングアクト 北陸支店
- NTT エム・イー
- スターティア
- コーカス
- バッファロー
- 三井住友海上火災保険
- 大同生命保険
- ジャックス
- 大正富山医薬品
- 三井住友銀行
- グランドビジョン
- エム・ユー・コミュニケーションズ
- スカパー・カスタマーリレーションズ

- 22社 25申請




申請内容の際立った点と審査基準の関係


2014 マルチスキルの実現による社員・カスタマー・株主への貢献 

2014 契約打ち切りの危機から真のパートナーへ
FUJITSU 富士通コミュニケーションサービス

2013 オペレーションミスを科学する 

2013 セルフサービス型動画研修 




2015 高齢者対応を科学する ~科学的アプローチで「CSと生産性の両立」を実現~ 

2014 VOC草の根活動『お客様の声を聞こう会』

難易度


背景・課題・目的


2013 Two wayコミュニケーションを実現したプロセス 


モデルとしての模範性・応用性


表現力

実行された施策


2015 インハウスとアウトソーサーの統合的なオペレーションを構築し、コストの適正化と品質向上⇒顧客満足度向上を実現 ~3年6ヶ月にわたって実施したSPCC構造改革の取り組み~ 

2013 質と量は両立できる 
2015 エスカレーション率を限りなく“ゼロ”に近づけた新人研修プログラム

2014 対応品質と生産性を向上する音声認識活用術 

2012 事業の急成長を支えた環境品質 


2012 やっと見つかった！お客様中心主義のメール対応 


2015 終わらないんだからあ～改善～ 動画と自動音声ガイダンスを駆使して入電件数大幅低減！ 


工夫・独自性・新規性


成果

2012 リーダーシップの見える化
2014 HEAD, HEART & GUTS 

2013 圧倒的・感動コミュニケーションセンターを目指して 

2015 真・お客さま中心主義 ~「つながる」コンタクトセンターへの変貌~ 

2014 ナレッジツールを活用した音声研修の導入 

2012 ハイパーフォーマーは1日にして成る！？
2014 ローパーフォーマーはもういない！ 

Q&A

質疑応答

疑問、不明点、意見 その他
何でもどうぞ！