

第13回 コンタクトセンター・アワード 2016

事前説明会 資料2. 参加要領



# コンタクトセンター・ アワード 2016

Center of Excellence

コンタクトセンター・アワード 2016

参加要領

第1版 2015/11/30

第2版 2015/12/09

コンタクトセンター・アワード事務局

[www.cc-award.com](http://www.cc-award.com)

主催： 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

学び、競い、磨き、喜ぶ、コンタクトセンターの開かれた表彰制度&相互研鑽の場 コンタクトセンター・アワード 2016

## 【アワード趣旨】

### 1. 相互研鑽

業界・業態を問わずコンタクトセンター運営に携わる方全ての情報交換・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、経営に貢献し顧客と企業の重要な接点としてのコンタクトセンターの重要性をアピールします。

## 【活動指針】

### 1. 取組の発表

コンタクトセンター運営者の運営能力向上のために、前年度中に取り組んだ活動と成果を申請し発表します。

### 2. 情報共有

独創的な工夫・地道な努力・先進的な試みを発表資料と討議によって、参加者全員が共有します。

### 3. 交流

参加者相互に自発的に交流を促進します。

## 【日程】

### 2015 年

12月9日(水) 事前説明会 @家電会館

### 2016 年

4月4日(月) アワード申し込み(登録)/申請受付開始

6月17日(金) **申し込み/申請資料締切**

6月27日(月) 申請資料 web 公開

7月22日(金)予定 **全申請発表会** @池袋・サンシャイン文化会館7階

最終発表会一般申し込み受付開始

7月29日(金) 全申請発表会后1週間 web 投票締切

8月8日(月)予定 ファイナリスト選定結果告知

8月12日(金)予定 最終発表会 Agenda 告知

9月21日(水)予定 **最終発表会** @品川・コクヨホール

10月3日(月)予定 審査員フィードバック送付

(尚、上記予定は変更される可能性があります)

### 【審査カテゴリー】

コンタクトセンター・アワードでは、申請内容に応じて以下の5部門に区分して審査を行います。

部門	申請内容 (例)	説明
オペレーション	サービスレベルの向上 レスポンスタイムの向上 KPI マネジメントの実践 リアルタイム・マネジメントの実践 ベンダー・マネジメントの効果 等	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を審査します。
ピープル	採用/教育の有効な施策 資格・検定制度の導入と効果 品質管理による顧客満足度向上 リコグニション、モチベーション強化の仕組み	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あてた申請を審査します。
ストラテジー	センター統合の効果 地方移転、マルチサイト運営の期待と成果 社内コンテストによる一体感の醸成 ベンチマーキングと改善施策 レポートと社内コミュニケーションの実践	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を審査します。
テクノロジー	コール量予測のメカニズム 要員計画システムの導入と成果 ルーティング・メカニズムの効用 データ分析の手法と効果 セルフサービスの適用	運営に際して、技術の適用と活用に焦点をあてた申請を審査します。
アウトソース ヘルプデスク	クライアントへの貢献 SLA の達成と工夫 採用制度・社内教育・スキル体系 レポートのメカニズム 予防保守・コール抑止への取り組み BPO の成果	コールセンターの運営受託をされているアウトソーサーならではの知恵と工夫そして運営能力の向上成果、テクニカル・ヘルプデスクとして一般のコールセンターとは一味違った運営の成果を審査します。

### 【参加規約】

1. 代表者1名の記名式法人契約とします。

名義変更は、原則として退職・異動等やむを得ない事情による変更を除き、行いません。

2. 料金は、理由の如何を問わず（途中で参加を取りやめた場合を含みます。）、返金しません。

振込手数料は参加者負担。

3. 有効期間は web での申込みをした時に成立し、9月30日までとします。

尚、コンタクトセンター・アワード参加 ID には料金のお支払いがされるまでの期間、web 上で有効とならない機能（過去申請のアーカイブ閲覧機能）があります。ご利用できない期間があっても料金の減額、払戻はしません。

### 【参加資格】

(ア) 日本国在住者あるいは日本国民に対して提供されているコンタクトセンターの業務：

日本語、英語その他言語を問いません

(イ) コンタクトセンターの所在地： 限定なし（海外拠点でも OK）

(ウ) 業種（金融・運輸・流通・教育・官公庁等企業・団体の属する業種）：

限定なし（但し、法人参加を前提とします）

(エ) 業態（インバウンド/アウトバウンド/マルチチャネル等）：限定なし

(オ) 営業時間・営業日数：限定なし（暫定期間営業から 24 x 365 まで）

(カ) センター規模：限定なし

学び、競い、磨き、喜ぶ、コンタクトセンターの開かれた表彰制度&相互研鑽の場 コンタクトセンター・アワード 2016

- (キ) 申請者： (但し、組織としての“センター”が存在すること)  
限定なし
- (ク) 運営年数： (但し、組織の了解のもとに申請されること)  
限定なし  
(2015年稼働開始から数十年の歴史まで)
- (ケ) 2015年までに成果をあげた知恵・工夫・取り組み  
(成果に至るまでの活動期間：不問)

### 【申請件数の制限】

#### 申請件数に制限はありません。

本アワードは、「センター全体の優劣ではなく、審査カテゴリーごとのプロセスや取り組み」を審査の対象としています。

従って、同一センター／企業であっても異なる取り組みであれば、複数申請が可能です。  
ただし、申請費用は、1申請毎に申請費用をご負担頂きます。

### 【申請方法】

“コンタクトセンター・アワード 2016”にご参加頂くにあたり、以下の書類をご提出頂くこととなります。

① 【定型書式】 登録フォーム

コンタクトセンターの業務内容や申請内容（概要）をご説明頂くための書類です。  
アワード公式 HP(<http://www.cc-award.com>)から直接入力してください。

② 【自由書式】 申請資料

申請内容をご説明頂く資料です。書式は問いませんが下記のルールをお守りの上、公式ホームページにアップロードしてください。

➤ 枚数

**A4 サイズ 10枚以内（ただし、表紙は含めません／表紙を含めて11枚以内）**

➤ ファイル形式

Microsoft Office（2003以上）形式の **Microsoft PowerPoint** に統一してください。画像、表など他形式のデータがある場合でも、上記書式に貼り付ける形で提出してください。

**アニメーションは付けて頂いて構いません。動画データ、音声データは貼付禁止とします。**

ただし、PDF化はしないで下さい。

提出後、事務局でweb公開に際して場合によっては一部編集を行います。

Web閲覧の際は印刷不可のPDFでご覧頂きますのでアニメーションの付け方はご注意ください。

➤ 申請書類提出の注意事項

● 下記項目につきましては、必ず記載してください。

- 登録時に事務局より発行する登録番号
- レポート名称
- ページ番号

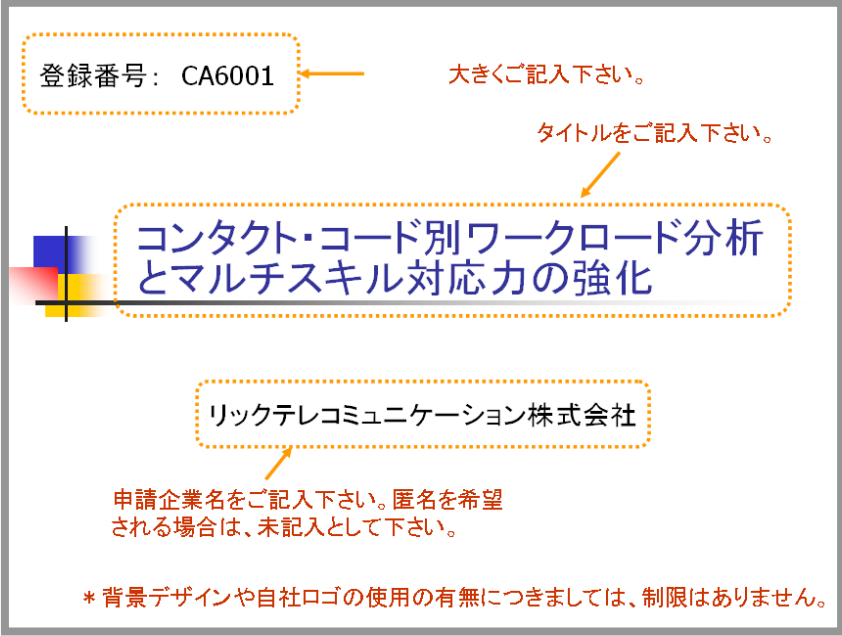
● **禁止事項**

- 「**詳細は最終発表会にて**」などの表現を使うことは禁止します。  
※ 申請資料は全申請発表会に向けての資料であることを意識して下さい。
- **外部機関を含め、過去のアワード受賞歴を強調することは禁止します。**  
※ 先入観は捨て、あくまで当アワードでの参加者相互評価のための資料とします。

学び、競い、磨き、喜ぶ、コンタクトセンターの開かれた表彰制度&相互研鑽の場 コンタクトセンター・アワード 2016

- 下記事項をご参考に、具体的かつ分かりやすく説明してください。
  - 具体的な活動や取り組みのプロセスや体制・組織について
  - 具体的な活動や取り組みの内容について
  - どのような障害があり、それをどのように克服したのかについて
  - 得られた成果や実績データや具体的にどのように役立ち、何に貢献したのか
  - この取り組みを行った感想や今後の抱負・課題について など
  
- 本提出資料は、7月22日開催予定の全申請発表会にて参加各社が発表を頂く資料となります。発表会ではアニメーション付きのプレゼンテーションを実施して頂くことができます。  
(動画、音声は不可)  
全申請発表会は **1発表 20分**です。その後**5分間の質疑応答**の時間があります。

参考資料：自由書式サンプル  
【表紙ページ】



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。

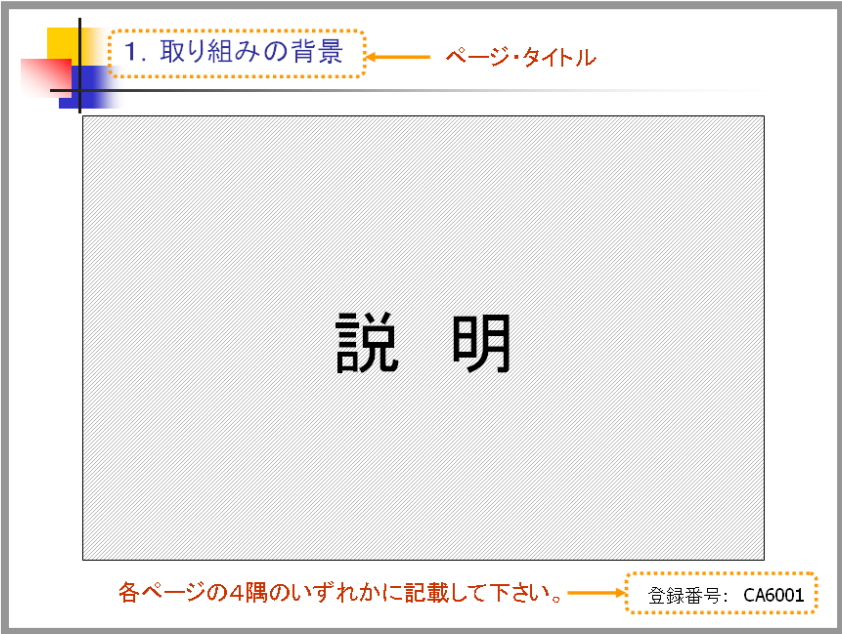
コンタクト・コード別ワークロード分析  
とマルチスキル対応力の強化

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。

【説明ページ】



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

## 【参加企業 19 のメリット】

1. 申請資料をとりまとめる作業を通じて、日頃の取り組みを客観的に評価できる
2. 申請者の自己啓発となり、モチベーション向上が期待できる
3. 活動の「視覚化」のために、目標設定や達成度の自己分析ができる
4. 資料作成を通じて文章力・表現力を磨くことができる
5. 過去に申請された企業の申請内容を web で閲覧することができる
6. 発表のためのプレゼンテーション力を磨くことができる
7. 発表内容を通じて他社の動向を知ることができる
8. 発表内容を通じて他社とのベンチマーキングをすることができる
9. 発表会において詳細な説明を聞き、学びかつ質疑応答もできる
10. 他社の素晴らしい申請・発表に投票することができる（1 申請につき 5 投票権）
11. 発表会には 1 申請当たり 5 名まで参加することができる（有料にて追加申し込み可能）
12. 参加者同士の情報交換ができる
13. 業界を超えて参加者横断的な人的ネットワークが広がる
14. 最終発表会には 2 名参加することができる（懇親会含む）（有料にて追加申し込み可能）
15. ベンダー（スポンサー）との直接の情報交換ができる
16. 申請内容・発表に対する審査員の評価、コメントを得ることができる
17. 部門賞獲得のあかつきにはトロフィーが授与される
18. 部門賞獲得のあかつきには受賞がプレス・リリースされる
19. 部門賞獲得のあかつきには取材を受けコンピューターテレフォニー誌にて紹介される

## 【参加費用】

### 1. 申請当たり ¥95,000 (税抜き、消費税 ¥7,600)

参加費用に含まれるもの：

- 全申請発表会参加費（5 名参加可）
- web 閲覧 ID、パスワード付与（代表者のみ）
- web での 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

### 2. 支払方法： 参加登録に基づき事務局より請求書を発行。

銀行振り込みにて支払。振込期限 6 月 17 日（金）

振込手数料は参加者負担。

参加費用に含まれない追加参加者費用等は別途請求。

## 【参加申し込み/申請書類の提出期限】

2016 年 4 月 4 日(月) ~ 2016 年 6 月 17 日（金） 18:00

## 【過去資料のライブラリー閲覧】

- 12 年間 304 の叡智の蓄積
- 過去参加申請企業の公開承諾済申請書類のライブラリー
- 参加者・審査員・協賛企業にのみ参加者ページで公開・閲覧  
(参加登録企業 = 参加費お支払時点から閲覧可能)  
(印刷不可)  
(9 月 30 日まで)

学び、競い、磨き、喜ぶ、CONTACTセンターの開かれた表彰制度 & 相互研鑽の場 CONTACTセンター・アワード 2016



### 【参加者審査（投票）】

参加者は1申請に対し5票のweb投票権を持ちます。

自社申請以外に5票を投票頂きます。

投票は、アワードメンバーログインの後、web投票ページから行って頂きます。

投票期間中は何回でも投票先申請、配点を変更して頂くことができます。

従って、web上で各申請資料を閲覧して投票し、発表会後に変更頂くことも可能です。

→ 最後に投票された内容が投票結果として反映されます。

特定の1申請に5票投じて頂くことも可能です。配分は自由です。

### 【審査基準】

参加者投票の参考に、以下の審査基準を提示します。

これらの基準を念頭に置いて、各自申請資料及びその内容を評価・採点をし、その結果に基づいて投票先を選定して下さい。

申請分野を問わず、内容の評価によって持分の5票の配分をお決め下さい。

【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模を勘案し評価する。

### 【申請内容タイトルと申請部門一覧】

6月17日18:00までに提出された申請内容全てを一斉に6月30日(火)にwebにて公開致します。

全申請内容を記載したリストはダウンロード可能なpdfをご用意します。このリストには全申請を同じ視点でご覧頂くよう、会社名のあいうえお順あるいは申請順で並べており、あえて申請部門の記載はありません。

### 【全申請発表会：7月22日（予定）】

6月30日には公式サイトにてAGENDA公開

1申請5名の参加枠、追加参加は1名10,000円（税抜き、消費税800円）にて有料参加可能です。

参加者は発表会に参加でき、聴講と同時に質疑応答も可能

参加枠以上の追加参加はできません

資料配布無し

発表時間： 25分を予定（20分説明、5分質疑応答）

発表時の資料： 申請資料のpdf版  
（映像・音声なし、アニメーションあり）

発表人数： 制限なし

※ 過去参加企業は1名40,000円（税抜き、消費税3,200円）にて有料参加可能です。



## 【ファイナリスト選考過程】

当表彰制度は、参加企業の申請内容の発表と質疑応答そして Web に公開された申請書類を参加企業同士で評価し投票を行います。

その投票結果と審査員の審査結果を合算して、各申請 5 部門の部門賞候補（ファイナリスト）を選定します。最終審査会において、部門賞候補のプレゼンテーションを審査員が評価し、部門優秀賞を選定することになります。

## 【最終発表会】

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、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企業に伝達（8 月 8 日（月）予定）

→ 出席確認/資料再作成要請

欠席の場合は失格となります

最終発表会 AGENDA 公開（発表順番、8 月 12 日（金）に web で公開予定）

9 月 21 日（予定）開催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）

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

参加企業は 1 申請 2 名の参加枠、追加参加は 1 名 10,000 円（税抜き、消費税 800 円）にて有料参加可能です。一般企業の参加（過去参加企業含む）は、1 名 35,000 円（税込、消費税 2,800 円）にて有料参加可能です。

## 【審査員コメントのフィードバック】

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します。

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します。

## 【審査員】

主催者/事務局審査員に加えて、業界識者を中心とした審査員を選任します。

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 畑中 伸介

JBM コンサルタント 代表 玉本 美砂子

コンピューターテレフォニー編集長 矢島 竜児

CONTACTセンター・アワード事務局 代表 谷口 修

その他ご質問・お問い合わせは：

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 03-3834-8104

CONTACTセンター・アワード事務局（イー・パートナーズ内）03-6450-1341

[award.info@cc-award.com](mailto:award.info@cc-award.com)

いずれも平日 10:00-18:00 の間受け付けさせていただきます。

以上