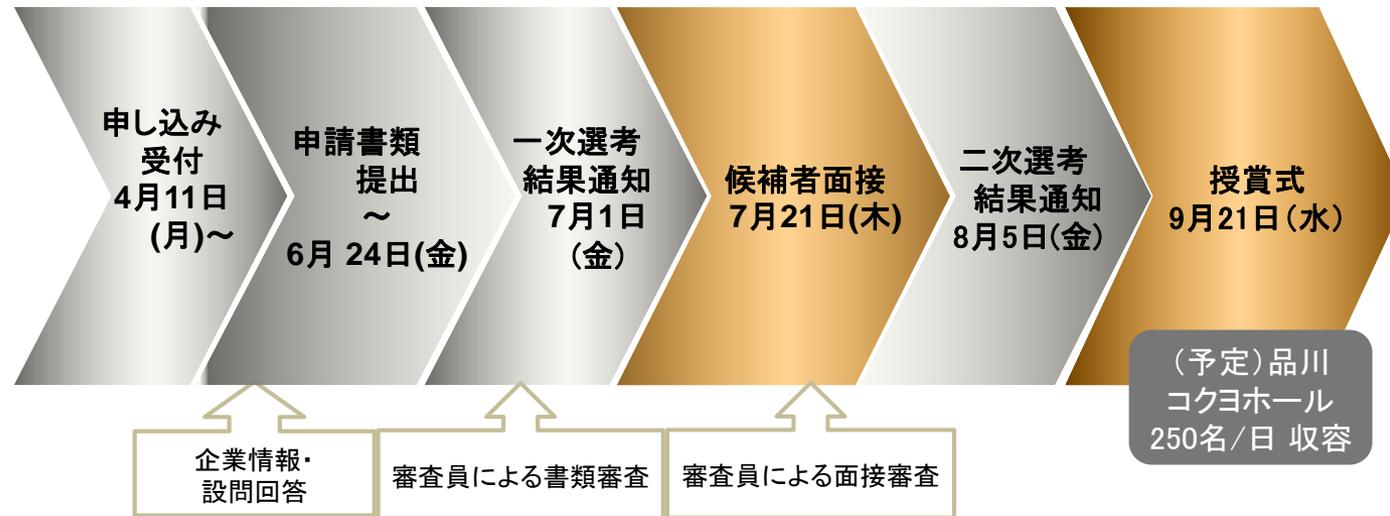




第13回 コンタクトセンター・アワード2016
個人表彰部門
第3回リーダー・オブ・ザ・イヤー概要

リックテレコム「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



参加費用： 1候補者当たり ¥25,000(税抜き、消費税¥2,000)

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24日(金)(申請期限)までに支払。

※ 振込手数料は参加者負担。

※ 支払日から逆算して所定日数前の参加登録をお願いします。

応募資格：

CONTACTセンターに関わるオペレータ以外のマネジメント、スペシャリスト職
例)

- リーダー、SV
- マネジャー(オペレーション、サポート、プロジェクト、その他)
- スペシャリスト(予測、ワークフォース、品質管理、トレーニング、ベンダー管理、ナレッジ、その他)
- センター長
- 統括役員
- 経営者(CCO)

※ インハウス、アウトソース等の所属に制約はありません

※ 1年以上の勤務経験が必要です

※ 自薦/他薦いづれも応募可能です。

設問1.

何故候補者がお客様対応のベスト・プレイヤー/リーダー・オブ・ザ・イヤーにふさわしいのか？

審査基準

顧客視点とプロ意識

設問2.

候補者のアプローチがいかにお客様の期待にこたえるものであったか？

顧客価値の創造

設問3.

候補者のアプローチがいかに関係するチームあるいはスタッフのロイヤリティに影響を与えたか？

従業員の共感と連帯

設問4.

候補者のアプローチがどのように企業業績に影響を与え貢献したか？

成果と事業貢献

設問5.

候補者のアクションが実際にどのような変化を生み出したか？

事例の検証

一次審査:

審査員による申請書類(前頁設問への回答)の書類審査を実施します。

期間: 6月25日~30日(木)

選考通知: 7月1日(金)中に候補者宛に通知します。

※ 二次審査(面談)参加の意思確認

二次審査:

審査員による面接審査を実施します。

※ 15分程度の候補者自己アピールに加え質疑応答を行います。

面接日: 7月21日(木)

開催場所: リックテレコム本社あるいは家電会館会議室(TBD)

最終選考通知: 8月5日(金)

表彰:

CONTACTセンター・アワード最終発表会 & 表彰式にて受賞者の表彰を実施します。

開催日: 9月21日(水)

リーダー・オブ・ザ・イヤー2015 受賞者



申請者			
氏名	企業名	部署	役職
佐久間 美奈子	三井住友海上火災保険	コンタクトセンター企画部企画チーム	チーム長
河口 朱美	DHLジャパン	カスタマーサービス本部	CSデベロップメントマネージャー
野上 真裕	TMJ	改善推進室	室長
外山 裕子	NTTマーケティングアクト	福岡コンタクトセンタ	オペレーションマネジャー
山田 智子	アフラック(アメリカンファミリー生命保険会社)	東日本保険金部 東日本保険金第六課	リードスーパーバイザー
中尾 佳代	サンスター	ダイレクト営業部 コンタクトセンターグループ	ベンダーマネジャー
橋本 美詠子	シャープ	お客様相談センター 企画室	副参事
鈴木 新司	日本コンセントリクス	保険事業推進部	CRMデリバリー・プロフェッショナルTL
吉田 澄代	グランドビジョン	エンゲージセンター	執行役員 エンゲージセンターマネージャー
浅田 直子	日本コンセントリクス	広島センター	業務支援リーダー

Q&A

質疑応答

疑問、不明点、意見 その他
何でもどうぞ！