

第 13 回 コンタクトセンター・アワード 2016

リーダー・オブ・ザ・イヤー 参加要領



コンタクトセンター・アワード 2015
リーダー・オブ・ザ・イヤー
参加要領
第 1 版 2015/11/30

コンタクトセンター・アワード事務局

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

【リーダー・オブ・ザ・イヤー・アワード趣旨】

1. コンタクトセンターのマネジメントの専門性をアピールする
お客様と経営双方から評価されるコンタクトセンターの運営を実践するには、センターマネジメントのプロフェッショナルの存在があります。
不確実なコールの入電、期待品質の高い対応、絶え間ないナレッジの吸収、大勢の顧客対応スタッフの育成、多岐にわたるシステムの利用、社内のコミュニケーションには顧客視点の信念と強力なリーダーシップを持つ専門的なマネジメントが不可欠です。
2. 人財こそコンタクトセンターの資産であることをアピールする
お客様対応の知識やスキルを教育するのは「人」です。品質管理や IT や VOC や分析その他様々な役割に応じてそれぞれがベストな働きをしなければコンタクトセンターはうまく回りません。
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にこの人有り！という人財を評価します。

【日程】

2015 年

12月9日(水) 事前説明会 @家電会館

2016 年

4月11日(月) リーダー・オブ・ザ・イヤー・アワード申し込み(登録)/申請受付開始

6月24日(金) **申し込み/申請資料締切**
以降 書類審査

7月1日(金) 1次面接候補者選定・通知

7月21日(木)予定 **審査員面談** @家電会館

8月5日(金)予定 最終選考結果通知

9月21日(水)予定 **表彰式** @品川・コクヨホール

(尚、上記予定は変更される可能性があります)

【参加規約】

1. 候補者1名単位の申請に基づく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。

【参加申し込み/申請書類の提出期限】

2016年4月11日(月) ~ 2016年 **6月24日(金) 18:00**

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

【参加資格】

(ア) 候補者： 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業務に携わるマネジメント/スペシャリスト：

ポジション例

- コンタクトセンター管掌役員（代表者含む）
- センター統括責任者
- オペレーションマネジャー
- サポートマネジャー
- 人事/採用マネジャー
- 経理マネジャー
- 法務/コンプライアンスマネジャー
- IT/テレフォニーマネジャー
- 品質管理マネジャー
- 軽育/研修マネジャー
- ベンダーマネジャー
- エスカレーションマネジャー
- コール予測マネジャー
- ワークフォースプランナー
- 企画/調整責任者
- ナレッジマネジャー
- スクリプトマネジャー
- リアルタイムコントロールマネジャー
- アナリスト
- メトリクスマネジャー
- 各種スペシャリスト
- スーパーバイザー
- アシスタントスーパーバイザー

(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

(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
 （但し、組織としての“センター”が存在すること）

(キ) 申請者： 限定なし
 （但し、組織の了解のもとに申請されること）

(ク) 推薦者： 限定なし

(ケ) 運営年数： 限定なし
 （2015 年稼働開始から数十年の歴史まで）

【申請件数の制限】

法人単位での申請件数に制限はありません。

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。

また、同一業務/ポジションでの応募は拠点をまたがったの複数名申請はできません。あらかじめ同一業務/ポジションでの応募は同一拠点内では候補者の絞り込みをお願いします。

例) SV ポジションの応募では同一拠点からの応募は 1 名とさせていただきます。

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

【参加費用】

1. **申請当たり ¥25,000**(税抜き、消費税¥2,000)

参加費用に含まれるもの：

最終発表会/懇親会への本人及び推薦者 1 名(計 2 名)の参加費

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 24 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。

【申請方法】

“リーダー・オブ・ザ・イヤー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

候補者の申請理由をご説明頂く資料です。

アワード公式 HP(<http://www.cc-award.com>)から直接入力してください。

➤ 文字制限

各設問に対して 400 字以内

➤ 本提出資料は、書類審査の対象となります。

【審査員面談】

申請資料の書類審査（一次選考）の結果、審査員による二次選考を実施します。

一次選考通過者に対しては 7 月 1 日（金）中には電話にてご連絡を致します。

1. 審査員面談実施日： 7 月 21 日(木) 予定

2. 場所： 全国家電会館 あるいは リックテレコム本社（TBD）

3. 服装： 自由 ※ 但し、受賞者発表の際に使用する写真撮影を行います。

4. 面談時間： 30 分を予定しています。

15 分程度の申請内容 PR をお願いします。その後質疑応答を致します。

5. 応援/推薦： 時間の関係上ご本人だけの面談とします。

【ファイナリスト選考過程】

審査員との面談による二次審査を通過した受賞者に対しては8月5日(金)中に電話にて受賞通知を致します。

【審査員】

主催者/事務局審査員に加えて、過去アワード受賞企業を中心とした運営企業からユーザー代表審査員を選任します。

コンピューターテレフォニー編集長 矢島 竜児
コンタクトセンター・アワード事務局 代表 谷口 修

【受賞発表】

9月21日(水)に開催予定の2016年度コンタクトセンター・アワード表彰式にて発表・表彰致します。
※ 受賞者及び推薦者は当日の発表会にご参加頂けます。

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

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

award.info@cc-award.com

いずれも平日 10:00-17:00 の間受け付けさせていただきます。

以上