

コンタクトセンター・アワード 2016

リーダー・オブ・ザ・イヤー申請フォーム記入説明書

第1版 2015/11/30

<概要>

お客様との直接の接点となるコンタクトセンターにおいて、センター全体の業績は、お客様の期待を上回る対応を実践するスタッフの育成と、業務に対する能力向上意欲に大きく依存します。コンタクトセンターは「人」が資産であり、優秀な人、意欲にあふれた人の集団を組織するマネジメントの能力は極めて重要です。ロイヤルなお客様を獲得し、永続的に事業に貢献する組織を構築するセンターの管理職の指導力、ロイヤリティの高いスタッフの育成、運営に多大な貢献をした様々な専門要員を称え、評価することはコンタクトセンター・アワードの趣旨である「学び」「磨き」「競い」「喜ぶ」ことに合致します。

そこで、お客様の期待に応える素晴らしいセンターを構築したセンター長、「顧客視点」かつ「経営貢献」を実現したマネジメント、卓越したリーダーシップでチームを牽引するスーパーバイザー、この人から是非教わりたいトレーナー、お客様の心が読めるワークフォースプランナーなど、活力あるお客様志向のコンタクトセンターのマネジメントの方々、スペシャリストの方々を対象に、個人表彰を実施します。

「このセンターにこの人あり」と自他ともに認める方ご応募下さい。

センター組織の規模、拠点の所在地、運営の歴史に制限はありません。間接的に改善に寄与したベンダー（テクノロジー・ベンダー、SI会社、ホスティング会社、コンサルタント等）の方々は除外します。

自薦、他薦両方の受付が可能です。

自薦の方は申請者/候補者欄にアワード公式ホームページからエントリーをお願いします。

他薦の場合は、推薦者欄にも必要情報を記載して下さい。

但し、候補者の方は審査員とのインタビューに応じていただけることが条件です。第1次の書類選考の結果、2次審査として面接会場でのインタビューが行われますので、そこに出席して頂く必要があります。欠席の場合は失格となりますのでご留意下さい。また、同一企業/センターから複数名の推薦を頂くこともできますが、同一ポジションでの応募は一名とします。あらかじめ同一のポジションからの応募は社内選考のうえ推薦者/候補者の絞り込みをお願いします。

<申請資料>

以下の 5 つの質問に答えを web エントリーシートに記載してください。各回答は 400 字以内で記入下さい。(推薦者・候補者どちらの方による申請でも構いません)

申請者/候補者は、どのようにお客様中心のチームや組織を作り、どのように成果をあげましたか？また、どのようにセンターのみならず経営にお客様志向の重要性を説得し改革を実現したのでしょうか？信念・精神力・リーダーシップ・方法論・ツールの活用などどのようなアプローチにより評価されるのでしょうか？

※ 設問への回答記載内容が書類選考(第 1 次審査)の対象となります。しっかりアピールして下さい。

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？(最大 400 字)

記入のポイント) 候補者がお客様志向のチームやセンターにするためにどれだけの時間を使っているとか、お客様の期待に沿うための施策や意思決定にどれだけの貢献をしたかを総括的に表現し、真のチャンピオン/リーダー・オブ・ザ・イヤーに相応しいかをアピールして下さい。

回答:[web のフォームに記入して下さい]

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？(最大 400 字)

記入のポイント) 候補者の態度や行動、施策などのアプローチがお客様体験の向上を助けることになったか、アプローチの前と後ではお客様のフィードバックにどのような変化がみられたかを説明します。

回答:[web のフォームに記入して下さい]

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？(最大 400 字)

記入のポイント) 候補者の態度や行動、施策などのアプローチ/リーダーシップが関係するメンバーに直接・間接の影響を与え、お客様志向のセンターに変わったか、社内への物理的・精神的影響、従業員満足や達成感への影響について説明します。

回答:[web のフォームに記入して下さい]

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？(最大 400 字)

記入のポイント) 候補者の態度や行動、施策などのアプローチが、お客様の忠誠心、満足度、製品の改良、売上高の伸びなど測定可能な業績に結果としての変化をもたらしたかを説明します。結果として得られた事例の引用も記入してください。

回答:[web のフォームに記入して下さい]

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？(最大 400 字)

記入のポイント) 候補者のアプローチが、組織の役割を再考することになった、あるいはセンターの価値を高めた、改革のプログラムを指導することになった、文化・風土の変革を含めた一過性や思い込みではない継続的なお客様志向のセンターに変革することになった事例を説明します。

回答:[web のフォームに記入して下さい]

以上