

# 改めて注目された“教育” 高評価得た「人材」を活かす仕組みと制度

教育／業務フローの見直し、経営貢献、アウトソーシング。さまざまな業務改善を審査・評価しあうことで相互研鑽する業界唯一のオープン表彰制度「CONTACTセンター・アワード」は今年で9回目を迎えた。9月11日、最終審査会に臨んだのは、20社22申請のなかから選ばれた8社の部門賞受賞企業。今回は、ピープル部門はもちろん、それ以外の部門でも「教育」を支える仕組みや制度に対する工夫が目立った。受賞企業の申請内容をダイジェストでまとめる。

「CONTACTセンター・アワード2012」(主催:リックテレコム「コンピューターテレフォニー」、共催:イー・パートナーズ、協賛:ゴールドスポンサー・日本アビア、NEC、シルバースポンサー:GNネットコムジャパン、ベリントシステムズジャパン、プラスアルファ・コンサルティング、ジェネシス・ジャパン、サポーター:ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン、KVH)の最終審査会が9月11日、東京・品川のココヨホールで開催された。

今年で9回目を迎えた同アワードは、参加企業が申請内容をお互いに審査、投票する(自社投票は禁止)というオープン形式で実施している。各社が日々取り組んでいる業務改善の内容や成果を共有、相互研鑽することを最大の目的としており、今年では22申請(20社)が審査対象となった。参加企業は、証券および生損保企業といった金融業界の5申請を筆頭に、製造／製薬／運輸／アウトソ

ーサーなど多岐にわたった。センター規模やサイト数もさまざま。発表内容も、自社運営における改善だけでなく業務委託における改善であるベンダー・マネジメントの最適化に挑んだ申請もあった。共通の課題が多いためか、一次・二次の審査会では多数の参加者が活発な質問や意見交換を行っていた。

審査部門は、「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」の5部門。専用Webサイトにアップロードされた各社の申請資料および一次審査会におけるプレゼンテーションをもとに投票。それに審査員(別表参照)の採点を合わせて各部門賞が決定した。最終審査会では、改めて部門賞各社が発表し、審査員の協議によって最優秀部門賞が決定した。

最優秀部門賞は、SBI証券、ディー・エイチ・エル・ジャパン、サンスター、ベルシステム24の各社が受賞した(申請内容は58ページ以降を参照)。

## 応用できるか、新規性があるか—— 6つの審査基準で厳正審査

7月に行われた一次審査会では、3つのトラックが同時に進行。参加

者は事前にWebサイトにアップロードされた資料をもとに聴講セッションを自由に選択できるというスタイルだ。なお、審査員は以下の基準で審査を実施した。この基準は、参加企業にも公表されており、参加企業にとっては申請資料作成のポイントともいえる。

- ①背景・課題・目的:的確な背景説明があるか、経営・運営の課題が示されているか、また解決の明確な視点、目的・戦略が示されているか
- ②実行された施策:期待した目的達成のために実行された内容が具体的に示され、適切に実施されたか
- ③成果:成果が具体的に示され、期待効果が得られたか
- ④工夫・独自性・新規性:着想・実施施策などに工夫や独自性があるか、斬新さや目新しさを感じるか
- ⑤モデルとしての規範性／応用性:他社への適用が可能で、普遍的に業界水準の向上に貢献するか
- ⑥難易度:取り組み条件の複雑さ、困難さなどについて、運営経験年数や会社規模を勘案して評価。

最終審査会では、音声や動画の利用など、アップグレードした資料を活用して再度、プレゼンテーションした。

なお、表彰式では一次審査会のプレゼンテーションと申請資料をもとに選ばれた審査員特別賞の授与も行われ、富士通コミュニケーションサ

一般参加も含め多数の聴衆で埋まった最終審査会会場



審査員だけでなく、参加者からも鋭い質問が投げかけられた

ービスにトロフィーが手渡された。

## メール対応からベンダー管理まで 難易度高い最優秀4社の改善

最優秀部門賞に選定された4社は、業種も規模もさまざまだが、いずれも「人材」「教育」の実践やその仕組み、制度にフォーカスした取り組みが含まれるという共通点があった。

最優秀オペレーション部門賞を受賞したSBI証券は、業界全体で課題とされつつも有効な手段が確立されていないメール対応に着目。モニタリングを軸とした社内での仕組みからビジネス文書技能検定といった外部の制度利用まで、丁寧な改善プロセスを構築、着実な成果を挙げている。

最優秀ピープル部門賞を受賞したディー・エイチ・エル・ジャパンは、「リーダーシップの醸成」に着目。企業ミッションから落とし込んだ目標に対し、いかに“自主性”を伴う取り組み

を現場に課すか、卓越した計画性に基づいた取り組みが評価された。

最優秀ストラテジー部門賞のサンスターは、ベンダーマネジメントの改善に取り組んだ。業務拡大に伴う委託だったが、満足な品質が達成できなかったことで“インハウスで培った文化”の移植を「伝道師」というモデルによって実現。難しいとされるシェアードセンターの業務改善に成功した取り組みは多くの共感を得ていた。

最優秀アウトソース／ヘルプデスク部門賞のベルシステム24は、2年連続の受賞。オペレータの性格診断をもとにした分類と、それぞれに応じた教育の実践という斬新な考え方や手法に多くの関心が寄せられた。

他の申請の多くも、現場における人材育成を取り込んだものが多かったが、一方でVOC活動や在宅オペレータ制度といった経営視点で行う活動の申請も高い評価を得ていた。

### CONTACTセンター・アワード2012実施概要

コールセンター／CONTACTセンターにおける業務改善の取り組みレポートを広く募集し、参加企業が相互に審査するオープン形式の表彰制度。

#### ●審査プロセス

①Webサイトによる申請資料のアップロード・公開、②全申請企業参加による一次審査会、③①、②をもとにした参加企業の投票、審査員の審査によるファイナリスト(部門賞)選出、④最終審査会で行われたファイナリストのプレゼンテーションをもとに審査員が最優秀部門賞を選出

#### ●部門賞

オペレーション部門: 運営効率・品質を高めるための施策と成果に焦点を当てて評価: SBI証券、プラス ジョイントックカンパニー

ストラテジー部門: 経営貢献・顧客資産価値向上のための戦略的施策と成果を評価: サンスター、ココヨ

ピープル部門: センターの資産である人材に関する施策と成果を評価: DHLジャパン、チューリッヒ保険会社

テクノロジー部門: コールセンター運営に際して、技術の適用と活用に焦点を当てて評価: ヤマハ

ヘルプデスク／アウトソーシング部門: コールセンターの運営を受託しているアウトソーサーならではの知恵と工夫、運営能力の向上成果ならびにテクニカル・ヘルプデスクに特化した業務改善の成果を評価: ベルシステム24

#### 最終審査会審査員

佐藤 増雄(シグマ・パートナーズ 代表)

秋山 紀郎(アビームコンサルティング プリンシパル)

玉本 美砂子(JBMコンサルタント代表)

斉藤 勝(イースマイル 代表取締役)

矢島 竜児(リックテレコム コンピューターテレフォニー編集部 編集長)

谷口 修(イー・パートナーズ 代表)

#### 主催／共催

リックテレコム／イー・パートナーズ

#### 協賛

ゴールドスポンサー: 日本アビア、NEC

シルバースポンサー: GNネットコムジャパン、ベリントシステムズジャパン、プラスアルファ・コンサルティング、ジェネシス・ジャパン

サポーター: ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン、KVH

(いずれも順不同)