

コンタクトセンター・アワード 2018、決定！ 最優秀部門賞、優秀部門賞、審査員特別賞、個人賞を表彰

最優秀部門賞は TMJ、NTTコミュニケーションズ、明治安田生命保険、ヤフーの 4 社

「コンタクトセンター・アワード 2018」(主催:株式会社リックテレコム「月刊コールセンタージャパン」、共催:イー・パートナーズ有限会社)の最終審査会が開催され、最優秀部門賞および優秀部門賞、審査員特別賞が決定しました。

本アワードは、企業で運営されているコールセンター(コンタクトセンター)における業務改善の取り組みを申請し、参加者同士が相互に評価しあうオープン形式の表彰制度です。

申請部門は、「ピープル」「オペレーション」「ストラテジー」「テクノロジー」「ヘルプデスク/アウトソーシング」の 5 部門で、今年度は 22 社・25 申請の申し込みがありました。参加企業のみで行われた一次発表会、参加企業による投票、審査員審査を経て優秀部門賞 8 社 8 申請が決定。9 月、東京都の KFC ホール(両国)で最終審査会が開催され、最優秀部門賞 4 社 4 申請が決定しました(ピープル部門賞は該当なし)。また、個人賞である「リーダー・オブ・ザ・イヤー」「マネジメント・オブ・ザ・イヤー」の発表と表彰も同日、行われました。

なお、ご支援いただいたスポンサー各社は次の通りです。

ゴールドスポンサー:株式会社リンク、バーチャレクス・コンサルティング株式会社、ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン株式会社、富士通コミュニケーションサービス株式会社、ジェネシス・ジャパン株式会社、株式会社 TMJ、株式会社アドバンス・メディア

シルバースポンサー: GN オーディオジャパン株式会社、Afiniti Japan 株式会社

サポーター:株式会社かんでん CS フォーラム、日本電気株式会社

<受賞企業>

最優秀部門賞は次の4社が受賞しました。

ヘルプデスクアウトソーシング最優秀部門賞

TMJ

「LINE 特性を活かした新たな顧客コミュニケーション ～お客様の利便性と満足度のさらなる向上を目指して～」

テクノロジー最優秀部門賞

NTTコミュニケーションズ カスタマーズフロント

「デジタルトランスフォーメーションによるコンタクトセンター変革」

オペレーション最優秀部門賞

明治安田生命保険

「人に一番やさしい「問題解決型コミュニケーションセンター」の実現～お客さま志向経営の非対面アフターフォロー戦略～」

ストラテジー最優秀部門賞

ヤフー

「売上前年度比 140%！-顧客と共に未来を創り、利益貢献するコンサルタント組織へ-」

部門賞は、4社が受賞しました。

ヘルプデスクアウトソーシング部門賞:ハウコム

「お客様からの「ありがとう」をたくさんもらえるコールセンターへ ～音声認識ソリューション導入による生産性/対応品質の向上～」

テクノロジー部門賞:サイバーエージェント Ameba カンパニー

「BOT/チャットを成功に導くために必要な4つのこと」

オペレーション部門賞:ベネッセコーポレーション

「ベネッセ式パイロットセンターモデル 成果を生み続けるセンター構築とは ～『人』の活かし方に着目、クローズ寸前から成果に繋がるまでの3年半の歩み～」

ストラテジー部門賞:三井住友カード

「顧客エンゲージメントを支える新サービスデザイン～更なるNPSの高みを目指して～」

また、審査員特別賞には次の3社が選ばれました。

スカパー・カスタマーリレーションズ

「お客様の声で劇的な意識改革！ ～自発的な改善行動を促すNPS超活用法～」

ワイズ・ヒューマン

「諦めかけた人材育成 魔法の救済プロジェクト ～人材共育のセンターを目指して～」

テレコムスクエア

「真実のコミュニケーションを実現し顧客、組織、従業員に満足を提供し続けるビジョン運営への転換」

審査員特別賞「イノベーションアワード」には次の1社が選ばれました。

AI サポート

「従業員からの紹介入社だけで人材は集まる！！」

●最優秀部門賞の受賞理由

TMJ: 普及著しいメッセージング・アプリ「LINE」を顧客とのコミュニケーションに活用し、利便性を向上した取り組み。フレンドリーな対応で顧客のロイヤルティが向上する様子を表現。KPI の設定など、顧客接点としてのマネジメントも実践されており、新チャネル活用のベストプラクティスとして評価。

NTTコミュニケーションズ カスタマーズフロント: チャットおよびチャットボットと、音声認識を活用したボイス・マイニングという最新 IT 活用事例。サポート対象ビジネスの変化(BtoC から BtoB へ)を受けて、より高付加価値かつ効率的な対応というマネジメント課題への「解」としてデジタルシフトに取り組み、今後も高い効果が期待できるとして評価。

明治安田生命保険: 高齢者対応という、社会的な課題にコールセンターでのアフターフォロー強化という回答を示した取り組み。より積極的に顧客とコンタクトを増やすことでライフタイムバリューを強化し、一定の成果を挙げた点を評価。

ヤフー: BtoB で、クライアントにビジネスを提案するという難易度の高いセンターにおける収益貢献モデルへの挑戦。現場に対する権限委譲、教育、情報共有というオーソドックスながら高いレベルでの取り組みを実践した点を評価

● コンタクトセンター・アワード 2018 を振り返って

審査員 事務局代表 谷口 修

2018 年のアワード、センター表彰部門には 22 社 25 申請の応募がありました。

全国的に採用難が叫ばれている業界においては、既存人員の働き甲斐を追求し働きやすい環境を構築することが不可欠となっています。いくつかの申請はそのような人材採用・育成・能力強化・モチベーション維持の取り組みでしたが、いずれも決定力に欠けたためか、ピープル部門の受賞はありませんでした。

一方で、顧客の利便性を高め、同時に有人対応負荷を軽減するチャットによる対応自動化や、LINE を中心とする SNS のコールセンターでの導入事例、そしてオペレータ負荷軽減をはかる音声認識技術の利用などテクノロジーの活用事例が多く発表され、導入が本格化していることがわかりました。AI 化、システムの高度利用の潮流が一般化しつつあり、人とシステムのハイブリッドな運用が普及期を迎えている状況が改めて認識できます。

現場のオペレーション施策は、効率化を目的とするのではなく顧客対応によってもたらされる顧客のロイヤルティ強化や事業貢献、あるいは業績の先行指標である NPS の向上に向けての施策に注目が集まっています。

申請内容と参加者の注目度からは、益々顧客接点であるコンタクトセンターの価値を再評価し全社的なサービスプロセスの再構築を模索して顧客体験(CX)の向上を目指す業界の総意を感じることもできるアワードでした。

参加された企業は他社の取り組みを知り相互に学び合うことができ大いに刺激を得ることができた大会となったと感じています。

● 選考過程について

本アワードは、コンタクトセンター現場運営者の意識高揚と相互研鑽の場を提供することを目的に、Web による公募・レポートの相互評価など、国内初のオープンな表彰制度を目指し、2004 年から開催されています。今回は、製造業、金融、販売・サービス業、IT・ISP 企業など 24 社(26 申請)が参加しました。全申請内容を発表する申請発表会を経て、参加企業による投票および審査員審査によって得票数上位8社の部門受賞企業を選出。最終審査会ではその受賞企業が改めて申請内容のプレゼンテーションを行い、審査員による審査によって各部門における最優秀部門賞を決定しました。

なお、審査員は次の通りです(敬称略)。

出水 啓一郎	(スカパー・カスタマーリレーションズ 代表取締役社長)
和泉 祐子	(カルディア・クロス 代表)
萬年 良子	(ベルトラ 取締役最高執行責任者)
山田 和弘	(メルカリ 執行役員 CS 担当)
矢島 竜児	(リックテレコム コールセンタージャパン編集長)
谷口 修	(イー・パートナーズ代表取締役、アワード事務局代表)

<リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞者(敬称略)>

山口 利治(DHL ジャパン カスタマーサービス本部 カスタマーケア お客様相談室長)
 鈴木 奈津子(明治安田生命保険「お客様の声」統括部 コミュニケーションセンター 東京コール業務
 グループ ユニットリーダー)
 松本 瞳子(ヤフー MS 統括本部 オペレーション本部 代理店サポート部 アカウントプランニング
 スーパーバイザー)
 徐 鳳花(テレコムスクエア コンタクトセンター部門 マルチリンガルサービス G チーフ)
 木之村 博子(トッパンコミュニケーションプロダクツ BPO センター 第3運用部 2チーム 本所コン
 タクト)
 島津 智子(ベルトラ グローバルカスタマーサービス部 ストラテジックプランニング マネジャー)

<マネジメント・オブ・ザ・イヤー受賞者(敬称略)>

西村 和之(ファンケル カスタマーサービスセンター 業務部 バックオフィスグループ 課長)
 吾郷 直子(ヤフー MS 統括本部 オペレーション本部 代理店サポート部 アカウントプランニング
 マネジャー)
 塚原 崇(メットライフ生命保険 カスタマーケア ビジネスマネジメントグループ エネーブリングサー
 ビスチームチーム長)
 杉本 智香子(大正富山医薬品 メディカルインフメーショングループ グループマネジャー)
 井上 健(Free Advisor Service Group マネジャー)

※両賞は、コンタクトセンターの改善／改革に傑出したリーダーシップを発揮した現場のリーダー／マ
 ネジメントを自薦・他薦で募集、書類および面談審査を経て表彰する制度です。

<本件に関するお問い合わせ先>

コンタクトセンター・アワード事務局

- ▼ 公式ホームページ：<http://www.cc-award.com/>
- ▼ お問い合わせ先：award.info@cc-award.com

※写真をご希望の報道機関の方は、上記までご連絡ください。

