

## コンタクトセンター・アワード 2020、決定！

### 最優秀部門賞、部門賞、BCP 賞、審査員特別賞、個人賞を表彰

最優秀部門賞は TMJ、SBI 証券、みずほ証券、NTT 東日本-南関東、東日本電信電話の 5 社

「コンタクトセンター・アワード 2020」（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、今年度はコロナ禍にも関わらず、22 社・27 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、審査員審査を経て部門賞 9 社 9 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 5 社 5 申請が決定しました。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**：株式会社コムデザイン、楽天コミュニケーションズ株式会社、株式会社アドバンスト・メディア、株式会社 TMJ、東日本電信電話株式会社

**シルバースポンサー**：GN オーディオジャパン株式会社、株式会社セールスフォース・ドットコム、Vonage Japan 合同会社、Nuance Japan 株式会社、ジェネシス・ジャパン株式会社

#### **<受賞企業 -センター表彰部門->**

最優秀部門賞は次の 5 社が受賞しました。

#### **最優秀ヘルプデスク/アウトソーシング部門賞**

##### **TMJ**

オペレータが安全・安心に働ける環境を目指して

---

**最優秀ピープル部門賞**

**株式会社 SBI 証券**

人との繋がりセンターを活性化させる

**最優秀オペレーション部門賞**

**みずほ証券株式会社**

お客さまとオペレータを最適につなぐ！データベース・ルーティング！

**最優秀テクノロジー部門賞**

**株式会社 NTT 東日本-南関東**

テクニカルサポート型チャット 成功の鍵

**最優秀ストラテジー部門賞**

**東日本電信電話株式会社**

アフターデジタルを見据えたインサイドセールスセンターの取組

部門賞は、4社が受賞しました。

**ピープル部門賞：**

**SOMPOコミュニケーションズ株式会社**

対応品質 revolution!!

**オペレーション部門賞：**

**オリンパス株式会社**

現場の医療を止めない

**テクノロジー部門賞：**

**株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ**

テクノロジーと人が向き合うことで定着した「音声認識」活用

**ストラテジー部門賞：**

**あいおいニッセイ同和損害保険株式会社**

コンタクトセンターの新しい役割への挑戦

また、**審査員特別賞**には次の2社が選ばれました。

**GMO ペイメントゲートウェイ株式会社**

問合せを減らせっ！！ 落第センター脱却までのプロセス

**株式会社ワイズヒューマン**

コンタクトセンターの多種多様な個性を活かす 人財育成の個別対応マニュアル

また、今年、新たに設けられた**審査員特別賞「BCP 賞」**には次の2社が選ばれました。

**大同生命保険株式会社**

コロナ禍における取組みをセンター運営のニューノーマルへ！

**株式会社大塚製薬工場**

100%在宅勤務で応答率 100%をキープ

**●最優秀部門賞の受賞理由**

**TMJ：**

様々な立地と、異なる環境要件の中で運営される全国 130 以上の拠点でオペレータが安心・安全に働ける指針と新型コロナウイルス感染症対策が紹介されました。環境は違っても、人が資産のセンター運営において安心・安全こそが基本であるべきであり、そのための実践的な行動要領や環境基準が体系的に構築されていました。

**SBI 証券：**

最新の IT ソリューションを活用した進化版の「ありがとうカード」を採用。スタッフのモチベーション向上へ寄与するとともに、社員同士の絆を強くする風土を構築しました。離職率を低減させ、モチベーションを高く保つ工夫が詰ったメカニズムが紹介されました。

### みずほ証券：

応対品質を強化するデータベース・ルーティングの効用を発表。決して新しい IT ソリューションではないものの、まだ利用企業がさほど多くない機能で、ほとんどのセンター運営企業が応用可能です。多様なニーズに応えるための「原点回帰」ともいうべき取り組みが高く評価されました。

### NTT 東日本-南関東：

チャットボットによる問い合わせ解決と有人チャットでのオペレータ支援技術確立し、機械と人間の融合を絶妙なバランスで実践した事例でした。コロナ禍で進行したデジタルシフトのお手本のような取り組みに、多くの参加者および審査員の耳目を集めました。

### 東日本電信電話

SNS マーケティングや Web 開発を生業とするマーケティング・プロモーション組織が、そのリードジェネレーション業務の延長で「インサイドセールス」を実施、想定仮説通りに大きな成果を出せた事例です。コンタクトセンターや CS 部門の進化の可能性を示した事例として高く評価されました。

### ● コンタクトセンター・アワード 2020 を振り返って

審査員 事務局代表 谷口 修

今年度のアワードは、移動制限やイベント自粛の制約の中、日程を繰り下げ、かつオンラインでの発表を許容するなどウィズコロナ環境ならではの開催となりました。

コロナ禍での顧客対応の重要性は一般の消費者のみならず、企業経営層も改めて認識するところとなりましたが、コンタクトセンターは休まず業務を続けるために大変な努力と工夫を続けています。その実態を知見として共有することも重要であると考え、今年度は従来の審査部門である「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」という5部門に加えて「BCP アワード」という審査部門を設けました。

例年以上に日々の業務が繁忙であるにも関わらず、ほぼ例年並みの27申請の応募と参加を得て開催できたことは各社とも他社から学びたい、経験した知見を共有したい思いの結果と考えています。

ウィズコロナとアフターコロナを見据えてのコンタクトセンター運営は、唯一の対処策である在宅ワークへの移行と、より安心安全なセンター運営に一挙に移行しなければならない緊急性と必然性に直面することになりました。

積年の課題であったプロフェッショナル人材の採用・育成はより難易度を増しています。そのための仕組みやメカニズムは進化しなければなりません。消費者のデジタルシフトに対応してオムニチャネルの対応を余儀なくされているセンター運用の現場では、チャットボットや音声認識、様々なAI支援をいかにうまく取り入れ“人”と“システム”の融合を図るかといういわゆるデジタルトランスフォーメーション（DX）への対応が焦眉の急です。従来からの営業やマーケティング、修理や緊急対応など事業部門を支援し、場合によってはコンタクトセンターが業務を従来部門に成り替わって対応することもできることが証明されています。

今年の27申請からは上記のような来るべきコンタクトセンターのニューノーマルに至る過渡期の工夫や施策が発表されました。いずれもなるほどと感心する内容です。

本アワードは表彰することが唯一の目的ではなく、同時に相互研鑽することが目的となっています。参加各社が相互に学び、より経営にとって、同時に顧客にとって貢献できるコンタクトセンターになる気付きと刺激を得て頂いたと思っています。

#### ● 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企業など22社（27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9社の部門賞受賞企業を選出。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）。

和泉 祐子	（カルディアクロス 代表）
山田 和弘	（メルカリ CS Director）
上島 千鶴	（Nexal 代表取締役）
山本 浩二	（J.D.Power Japan 代表取締役社長）
近藤 由紀子	（ICMI 専任講師）

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)

#### <受賞企業 -個人表彰部門->

個人表彰部門は、“人”が資産のコンタクトセンターにあって“このセンターにこの人あり”という個人にスポットライトを当てる表彰制度です。チームの責任者であるスーパーバイザーやトレーニング、品質管理等のスペシャリストを対象とする「リーダー・オブ・ザ・イヤー」と、上位マネジメントであるマネジャー、センター長、役員等を対象とする「マネジメント・オブ・ザ・イヤー」の2部門があり、書類選考と審査員面接による選考が行われます。

#### <リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞者(敬称略)> (3名)

キューアンドエー株式会社 仙台第1オペレーション部第1グループチーフスーパーバイザー  
久保田 由美

DHL ジャパン株式会社 カスタマーサービス本部 ディベロップメントリソースプランナー  
川田 秀典

株式会社エヌ・ティ・ティマーケティングアクト カスタマーソリューション事業推進部 マネジメント部門 総合アウトソーシングセンタ(松山) リーダースーパーバイザー  
石本 愛

#### <マネジメント・オブ・ザ・イヤー受賞者(敬称略)> (1名)

株式会社エヌ・ティ・ティマーケティングアクト カスタマーソリューション事業推進部 マネジメント部門 総合アウトソーシングセンタ(松山) ジョブマネジャー  
安田 圭一

※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](mailto: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。