

CONTACTセンター・アワード 2016、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 SBI証券、ベルシステム24、大同生命保険、WOWOW コミュニケーションズ、アシスト、情報工房

「CONTACTセンター・アワード 2016」(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、協賛:インタラクティブ・インテリジェンス・インク、日本コンセントリクス株式会社、ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン株式会社、りらいあコミュニケーションズ株式会社、GN ネットコムジャパン株式会社、エス・アンド・アイ株式会社、沖電気工業株式会社、日本アスペクト・ソフトウェア株式会社)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、表彰しました。

本アワードは、企業で運営されているコールセンター(CONTACT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、東京都のコクヨホール(品川)で最終審査会が開催され、最優秀部門賞 6社 6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」の発表と表彰も同日、行われました。

最優秀オペレーション部門賞:株式会社 SBI証券

顧客向け「リモートサービス」を活用したロールプレイングの効率化

最優秀ピープル部門賞:株式会社ベルシステム24

360度評価から創造された人材成長機会 一社員全員が成長と貢献を実感できる職場づくり

最優秀ストラテジー部門賞:大同生命保険株式会社

高齢のお客さまに“びっくりぽん”なサービスを！ ～トリプルWINの実現～

最優秀テクノロジー部門賞:株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

顧客中心データから構築する共創型マッチングシステム ～顧客の気付きの広がりによるロイヤルティ向上と事業成果～

最優秀テクノロジー部門賞:株式会社アシスト

サポート業務を至急効率化せよ！ ～解決のカギは Wiki と DIY システムの徹底活用～

最優秀ヘルプデスクアウトソーシング部門賞:情報工房株式会社

ワンモアトークで顧客離脱率 20%ダウン！「お客様と長く話すこと」は「クライアントの利益につながる」～アウトソーシング会社の挑戦～

部門賞は、2社が受賞しました。

ストラテジー部門賞:TOTO 株式会社

『答える』から『応える』センターへの変革～一人ひとりのマインドチェンジによる経営貢献～

ピープル部門賞:富士ゼロックスサービスクリエイティブ株式会社

人材育成体系とWFMの融合(全員野球で目指したスキルとパフォーマンスの向上)

また、審査員特別賞には以下の2社が選ばれました。

日本コンセントリクス株式会社

Change the World ～ ITと改善力の融合～

株式会社ブロードリーフ

定期コール便 -専任担当者による顧客接点活動の歩み-

●最優秀部門賞の受賞理由

SBI証券: コールセンター運営企業にとって、研修時間の創出と効率化は大命題のひとつです。同社では、1人の新人につき2名の先輩オペレータ(顧客役と指導者役)が担当していたロールプレイング研修を、すでに顧客向けに運用していたリモートツールを活用し、画面を共有することで1名の先輩オペレータのみで可能としました。教育の効率化のみならず、割く人員を省力化したことによりセンター全体の生産性向上、接続品質維持にも貢献しました。採用難時代における効率化テクニックは多くのセンターにとって参考になる取り組みです。

ベルシステム24: 退職者に対する理由調査では、なかなか本音を聞くことができません。高い離職率に悩まされていた同社の札幌センターでは、その原因をリクルーティング局が徹底して検証。「現場管理者への不満」がトップにあることが判明しました。そこで、SV/リーダーの評価として360度評価を、「人間関係」に絞りこみ7項目60設問用意。結果をフィードバックするのみならずオープンにするという大胆な取り組みを実践し、自発的な改善を促しました。結果、離職率も大きく改善。大胆な取り組みが評価され最優秀部門賞を受賞しました。

大同生命保険: すべてのコールセンターの課題といえる「高齢者対応」。しかし、これは顧客接点部門だけでなく企業戦略として取り組むべきテーマです。同社では、全社的な取り組みとして推し進め、コールセンターでは先頭を切ってIT活用、人材育成、制度改変を断行。サービス品質の向上による顧客の期待はもちろん、経営の期待に応える成果を挙げつつあります。多くのセンターの“お手本”となるべき事例として評価されました。

WOWOW コミュニケーションズ: 顧客の真のニーズを汲んだワントゥワン対応は、とくに会員制ビジネスを柱とする企業にとって大命題です。同社では、膨大な放映プログラムを顧客それぞれのニーズにマッチングする仕組みを新たに開発。それが役者や監督、ジャンルといった一般的な情報に加え、「顧客の気持ち」をデータベース化するという斬新な取り組みです。時代劇の視聴暦のある消費者の大会抑止に、「男気あふれる」というキーワードから洋画のスポーツ物を薦めて成功するという過去の仕組みでは考えられなかった事例も紹介され、多くの共感、関心を集めました。

アシスト: コールセンターのオペレータにとって、FAQや製品マニュアルなどのナレッジと顧客管理システムの使い勝手はまさに生命線。同社では、ナレッジベースの構築に「Wiki」を活用。“参加型ナレッジ”を構築し、まさに利用者目線の仕組みを実現しました。また、無料ツールをフル活用したDIYシステムで対応画面を使いやすくカスタマイズ。大きな投資もなく業務改善を実現したアイデアと行動力が大きな共感を集めました。

情報工房: 電話の先のお客様との会話において「親密度」が高ければ高いほど企業への信頼感が増すことは知られているが、それを意図的に実現した「ワン/モアトーク」を実践して通販企業のLTVを向上させることができました。アウトソーサーである同社では順次クライアントの運用に導入展開し成果を収めています。施策自体に加えてクライアントとのwin-winな関係作りも評価に値します。

● コンタクトセンター・アワード 2016 を振り返って
審査員 事務局代表 谷口 修

13年目を迎えたコンタクトセンター・アワードは、累積329の申請がアーカイブされています。どのセンターにおいてもその進化・成熟過程において直面する課題は共通なものであることも多く、従って他社事例を参考にしながら自社センターの運営強化の教科書にすることが出来ます。

この過去申請のアーカイブは、アワードに参加すれば閲覧することができ、多くの知恵と工夫を知ることができることが本アワードの価値の源泉となっています。

さて、2016年度は7社の初参加企業を含めて25申請で相互研鑽することになりました。

WOWOW コミュニケーションズ、アシスト両社は今年初めて参加され優秀賞を受賞しました。SBI証券は6年連続受賞という快挙を成し遂げています。

参加各社の投票によって部門賞受賞者を選ぶ方式により、「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」5部門のすべてにおいて全参加者が納得する合理性と実施効果が共有されての結果です。まさに情熱と信念に裏打ちされた英知の結晶が評価されているのです。

業種は違えど、コンタクトセンターはお客様の声を集約して企業内各組織に提供する一大インテリジェンスの情報部門であり、その重要性は近年益々増えています。正しく早く情報を提供するためにはメカニズムを整備するとともに分析力や表現力を磨く必要があります。

電話、FAX、メール、チャットやCMS、SNSなど顧客接点はオムニチャネルが必然となりつつあり、様々なデータを分析しつつスピーディな対応が求められています。このようなリテラシーを磨くことが焦眉の急であり、それに加えて多くのオペレータやスペシャリストを組織するための人材管理の専門ノウハウが必要とされています。そのような多様な視点での評価の結果、受賞された企業の発表内容は素晴らしいものなのです。

コンタクトセンター・アワードではそれらセンター運営のサイエンスとアートが他社でどのように実現されているかをベンチマークすることができると同時に、ビジネスモデルの変化に伴うセンターの運営戦略の変化も知ることができます。

コンタクトセンターを益々企業業績に貢献する組織に仕立て上げ、魅力のある職場として継続的に運営することは、センターを運営する全てのマネジメントが共通課題として対峙しなければならない情勢であり一部のセンターだけが成り立っても意味がありません。当アワードでは業界各社の知見を共有できるように運営にも工夫を凝らし、「学び」「磨き」「競い」「喜ぶ」アワードの価値を提供し続けたいと思っております。

● 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22社(25申請)が参加しました。参加企業が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によって得票数上位8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)。

玉本美砂子	(JBM コンサルタント 代表取締役)
畑中伸介	(ラーニングイト代表取締役)
和泉祐子	(カルディア・クロス 代表)
加賀 宝	(富士ゼロックス ソリューション・サービス運用本部)

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)>

斉藤 亮(三井住友海上火災保険 コンタクトセンター企画部神戸センター センター長)
長沼 英樹(DHL ジャパン カスタマーサービス本部カスタマーケア マネージャー)
嶋田 豊秋(株式会社バッファロー 品質保証部 CS 課 課長)
高木 恵美(キャリアパワー サンスターグループ ダイレクト営業部 コンタクトセンターグループ チームリーダー)
高田 ふみ(メットライフ生命保険 神戸カスタマーコンタクト部 マネージャー)
大崎 孝弘(日本コンセントリクス グローバルクライアントサービス オペレーションマネジャー)
津江 好美(富士通コミュニケーションサービス シニア・ビジネスコンサルタント)
下山 ひろ子(情報工房 ヒューマンリソース部門 ディレクター・ビジネスコーチ)

※同賞は、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

電話 03-6450-1341

FAX 03-6450-1348

平日 10:00-17:00 の間で対応させていただきます。ご了承ください。

※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。

