

CONTACT CENTER・AWARD 2021、決定！

最優秀部門賞、部門賞、審査員特別賞、個人賞を表彰

最優秀部門賞は、みずほ証券、アフラック生命保険、ニッセン、オリックス生命保険、スカパー・カスタマー
リレーションズの5社

「CONTACT CENTER・AWARD 2021」（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（CONTACT CENTER）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」「BCP」の5部門で、今年度は27社・33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、Nuance Japan 株式会社、株式会社リンク、NTTテクノクロス株式会社、ジェネシスクラウドサービス株式会社

<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。社名と申請タイトルは以下の通りです。

最優秀 BCP 部門賞

アフラック生命保険株式会社

「拠点分散」と「在宅受電」のハイブリットでコロナに負けないセンターに！！

最優秀ピープル部門賞

みずほ証券株式会社

一人ひとりが主役感！ ～人を活かす組織づくり、組織力を高める人づくり～

最優秀オペレーション部門賞

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ

お客様の真のお問合わせきっかけ（リーズン）を分析し、入電予測と改善に繋げる
～機械と人間の対話で初めて正確に分類できたリーズンと成果を生む仕組み～

最優秀テクノロジー部門賞

オリックス生命保険株式会社

CONTACT CENTERの夢を叶えた新システム ～開発成功の「秘訣」教えます～

最優秀ストラテジー部門賞

株式会社ニッセン

CONTACT CENTERの“三方よし”を創りあげる

部門賞は、4社が受賞しました。

テクノロジー部門賞：

東日本電信電話株式会社 南関東

Mikke！で見つけた 最速！コールセンター360度見える化 成功の鍵

ストラテジー部門賞：

アイペット損害保険株式会社

『電話受付部門』からの脱却 ～CONTACT CENTER、はじめました～

オペレーション部門賞：

富士フィルムサービスクリエイティブ株式会社

アナログチャネルからの脱却、DX化への挑戦！

～CCの強みとテクノロジーのシナジー！デジタル接点を10倍にした成功術とは～

オペレーション部門賞：

東日本電信電話株式会社/キューアンドエー株式会社

アフターデジタル時代のシニア顧客のCX向上の取り組み

また、審査員特別賞には次の3社が選ばれました。

株式会社 NTT 東日本サービス

SMB 業種別課題解決のプロフェッショナル

～ 「課題解決型営業」でオペレータから IT コンサルタントへ～

GMOメディア株式会社

YouTube での挑戦 ～サイレントカスタマーの活性化を目指して～

株式会社 EP ファーマライン

知識とマインドの高みを目指して 『守れ！医薬情報提供 最後の砦』

～サステナブルな情報提供により医療現場を支え続ける～

●最優秀部門賞の受賞理由

アフラック生命保険株式会社：

大規模センターの運用拠点分散とオペレータ在宅展開の両施策による BCP 実現の軌跡を発表されました。複雑かつ大規模な計画ですが、目標を上回る展開が確認されており、将来の達成見通しも明るいことでその着実性が評価されました。

みずほ証券株式会社：

拡大し続ける処理量と対応品質を確保することを一時に両方実施しなければならないことがどのセンターでも起こり得ますが、採用された様々な施策は教科書的で王道の施策でした。どちらのセンターにも参考にしてほしい事例です。

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ：

コールリーズン自体は新しい概念ではありませんが、センター運営の最も重要な管理軸です。発表された全てのコンタクトの音声認識技術によるリーズン化と処理量予測への展開施策は、改めてコールリーズン活用の重要性と活用成果に回帰する必要性を紹介してくれました。当該発表を多くの方に参照して頂きたいと思っています。

オリックス生命保険株式会社：

複数の基幹システムの統合を成し遂げました。30名以上2年半をかけたシステム開発はどの会社にもまねのできるものではありません。しかし最初から無理だとあきらめるのではなくコ

ールセンターとして使いやすく顧客対応の必須機能を網羅したシステムを具備することの重要性を特に複数の古いシステムを使っているセンターの方々に感じてもらいたい、と思っています。

株式会社ニッセン：

メール・はがき・電話各チャネルのデジタルシフトを推進した軌跡を発表。アナログの従来メディアのデジタル化には革新的なテクノロジーの適用方法があり、知恵と工夫が大いに成果に寄与したところが評価されました。

● コンタクトセンター・アワード 2021 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、ウィズコロナ環境 2 年目の移動制限やイベント自粛の制約が続く中、1 次審査会を完全オンラインで実施する初の大会となりました。にもかかわらず 18 年間の運営史上最多の 33 もの申請をいただきました。

ウィズコロナで一般企業に定着したテレワークは、コールセンターにも適用されています。店舗や営業での顧客接点が減る中でコールセンターへの問い合わせは着実に増えています。業界として追い風を受けているコールセンターではありますが、感染対策を含め安心安全な環境整備と、システムや AI のようなロボティクスを併用した運用が必要となり、先例のない高度なマナーが要求される昨今の情勢です。

従って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があるため多くの参加を得たものだと考えています。

昨年から業界の一大トピックスであった在宅オペレーションは大いに普及した実感があります。大規模センターのみならず中小センターでも日常的に実施され品質・効率共に問題なく運営されていることが報告されています。

増え続けるコンタクトに全て人が対応する必要はなく、また 24 時間 365 日の有人対応は無理があるため web やチャットでの簡単な問い合わせ対応はテクノロジーの力を借りるという概念も浸透し、システムの導入コストも経済性が折り合う状況になり普及が加速しています。申請内容も、デジタル対応への誘導や完了率を向上させる手法など現場感のある示唆に富む内容が多くみられるのも今年の特徴となっています。

従来の電話とメールだけに対応していたコールセンターの時代から、チャット、SMS、SNS などの多様なチャネル対応を余儀なくされるコンタクトセンターの時代にまぎれもなく到達しており従って海図なき航海で各社の知恵と工夫が試されていると感じます。

オペレータの業務が複雑高度化し加えて在宅で精神的な強さも求められる中、センターのマネジメントに対しては様々なシステムの導入と現実的なハイブリッドな対応の調整そしてニューノーマルに至る戦略を考えるリテラシーが求められていることを感じます。

本アワードは受賞を競うための表彰制度ではなく、参加各社が他社の取り組みを事例としてオープンに発表し相互に研究できるところが特徴です。今年、本アワードは先例なき運営に直面するマネジメントにとって益々貴重な情報源となっていることを実感しました。

● 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 27 社（33 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）
大貫 竜平	（ハイ カスタマーズ部門オペレーション本部 本部長）
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）>（5名）

株式会社きらぼし銀行 営業企画部相模原カスタマーセンター スーパーバイザー

鹿内 明美

DHL ジャパン株式会社 キーアカウントサポート キーアカウント・デュプティーマネージャー

山崎 政史

キューアンドエー株式会社 オペレーション事業本部 NTT オペレーション事業部 NTT 第1オペレーション部 QM（品質管理者）

中村 智子

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福岡コンタクトセンタ スーパーバイザー

田中 友美

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（熊本） スーパーバイザー

吉武 佳代子

<マネジメント・オブ・ザ・イヤー受賞者（敬称略）>（2名）

日本コンセントリクス株式会社 札幌シティセンター オペレーションズ オペレーションマネージャー

尾谷 聡哉

株式会社きらぼし銀行 営業企画部 相模原カスタマーセンター 所長
藤原 知子

※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。