

# ナレッジ、CTI、サポート支援ツール—— 顧客／利用者視点の「IT活用」が高評価

2016年の「CONTACT CENTER・AWARD」は9月21日、6社の最優秀部門賞(テクノロジー部門は2社)が決定、全日程を終了した。申請数は22社、25申請。参加企業の相互投票と審査員による審査で選ばれた8申請が最終審査会に臨み、約200名の聴講者を前にプレゼンテーションし、活発な質疑応答も行われた。また、業務改善／改革に貢献した人材を表彰する「リーダー・オブ・ザ・イヤー」では8名のリーダーを選出、表彰した。

リモートサポートツール、CTI活用によるルーティング、DB管理システム、ナレッジツール——「CONTACT CENTER・AWARD 2016」(主催：リックテレコム「コールセンタージャパン」、共催：イー・パートナーズ、協賛：インタラクティブ・インテリジェンス、日本コンセントリクス、ニューアンス・コミュニケーションズ・ジャパン、りらいあコミュニケーションズ、GNネットコムジャパン、エス・アンド・アイ、沖電気工業、日本アспект・ソフトウェア)では、例年以上に「ITツール」を活用した業務改善が高い評価を受けた。最終審査会は9月21日、東京・品川のココヨホールで開催、6社の最優秀部門賞が決定。「優秀なリーダー」を対象とする「リーダー・オブ・ザ・イヤー」においても、8名のセンター管理者が表彰

された。このアワードは、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、今年の審査対象は25申請(22社)だった。

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」「ヘルプデスク／アウトソーシング」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。審査員(別表参照)の採点を合わせて各部門賞を決定した。最終審査会では、部門賞各社が再度発表し、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、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、情報工房の各社が受賞した(申請内容は56ページ以



## 第3回 リーダー・オブ・ザ・イヤー

### 「現場のため、経営のため」に粉骨砕身 リーダーシップ発揮した8名を表彰

CONTACT CENTERの業務改善、改革において、「リーダー」の存在は不可欠だ。その功績を讃えるために、2014年から「人材」を対象とした表彰制度を設けた。

自己／他者推薦で応募を募り、書類選考、審査員による面接を経て、最終発表会において次の8名の受賞者を表彰した(順不同、敬称略)。

斉藤 亮(三井住友海上火災保険)、長沼 英樹(DHLジャパン)、嶋田 豊

秋(バッファロー)、高木 恵美(キャリアパワー)、高田 ふみ(メットライフ生命保険)、大崎 孝弘(日本コンセントリクス)、津江 好美(富士通コミュニケーションサービス)、下山 ひろ子(情報工房)。

「経営貢献するコールセンター」構築、運営のため、人材育成やプロセス改善、新サービス提供のためのプログラム策定など、さ



8名の「リーダー・オブ・ザ・イヤー」受賞者

まざまな取り組みでリーダーシップを発揮した8名に、会場からは惜しめない拍手が贈られた。

降を参照)。

### 人材教育から対応支援まで キーワードは「生産性」

アワードの審査基準は以下の6項目で構成されており、審査員は申請ごとに各項目10点満点で評価している。

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。

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、日本コンセントリクスとブロードリーフにトロフィーが手渡された。

最優秀部門賞に選ばれた6社の

うち、SBI証券は顧客向けに活用しているリモートサポート・ツールをオペレータ教育に活用、大同生命保険はCTIを活用したルーティング最適化、WOWOWコミュニケーションズは番組情報DBに新たな視点で検索条件を紐付け、アシストはナレッジツールを自社製作するなど、品質だけでなく生産性も重視したIT活用事例が目立ったのが今回の特徴だ。

なお、今回はコールセンターの設備を評価する「オフィス環境賞」も実施。受賞企業は11月17日、東京・池袋で開催する「コールセンター／CRMデモ&コンファレンス2016in東京」の会場で発表される。

#### CONTACT CENTER・AWARD 2016 実施概要

コールセンター／CONTACT CENTER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  
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  
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  
テクノロジー部門：コールセンター運営に際して、技術の適用と活用を焦点を当てて評価  
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

##### 最終審査会審査員

玉本 美砂子(JBMコンサルタント代表)  
畑中 伸介(ラーニングイト 代表取締役)  
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 サービス業務部 マネージャー)  
和泉 祐子(カルディア・クロス 代表)  
矢島 竜児(リックテレコム コールセンタージャパン編集部 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

プラチナスポンサー：インタラクティブ・インテリジェンス、ゴールドスポンサー：日本コンセントリクス、ニューアンス・コミュニケーションズ・ジャパン、りらいあコミュニケーションズ、シルバースポンサー：GNネットコムジャパン、エス・アンド・アイ、スポンサー：沖電気工業、サポーター：日本アспект・ソフトウェア(いずれも順不同)