

CXを高め、人手不足にも対応する！ 関心集めた「オムニチャネル&AI」活用

2018年の「CONTACTセンター・アワード」は9月27日、4社の最優秀部門賞が決定、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た。また、業務改善／改革に貢献した人材を表彰する個人賞部門では、11名を表彰した。

顧客の利便性と生産性向上を両立する仕組み——「CONTACTセンター・アワード2018」に参加した企業の耳目を集めたのは、チャットやLINEなどのテキスト・コミュニケーションや音声認識といったテクノロジー活用だった。

最終審査会は9月27日、東京都墨田区の両国 KFCホールで開催、4社の最優秀部門賞が決定した。

なお、2018年から個人賞はセンター長やマネージャーなど広範囲な改善をリードした「マネジメント・オブ・ザ・イヤー」と、スーパーバイザーをはじめとした現場における改善を主導した「リーダー・オブ・ザ・イヤー」に分け、計11名が受賞した。

部門賞は、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）オープン形式で実施。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することによる“相互研鑽”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）の採点と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、TMJ、NTTコミュニケーションズ、明治安田生命保険、ヤフーが受賞。部門賞はハウコム、サイバーエージェント AmebaCS室、ベネッセコーポレーション、三井住友カードが受賞した（各申請内容は64ページ以降を参照）。なお、ピープル部門は



第5回 リーダーシップ・アワード

改革・進化の“エンジン役”を担う リーダーシップ発揮した11名を表彰

CONTACTセンターの運営において、「改善を主導するリーダー」の存在は大きい。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11名の受賞者を表彰した（順不同、敬称略）。

＜リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞者＞
山口 利治（DHL ジャパン）、鈴木 奈津子（明治安田生命保険）、松本 瞳子（ヤフー）、徐 鳳花（テレコムスク

エア）、木之村 博子（トッパンコムコミュニケーションプロダクツ）、島津 智子（ベルトラ）

＜マネジメント・オブ・ザ・イヤー受賞者＞

西村 和之（ファンケル）、吾郷 直子（ヤフー）、塚原 崇（メットライフ生命保険）、杉本 智香子（大正富山医薬品）、井上 健（Freee）

全員が「経営貢献」「カスタマー・エクスペリエンス向上」を目的に、人材育成やナレッジベースの整備といった改革を主導。なお、2018年度か



リーダー・オブ・ザ・イヤーの受賞者



マネジメント・オブ・ザ・イヤーの受賞者

らコールセンタージャパン編集部が過去に取材した人材を推薦。申請に至ったリーダーも受賞している。

CONTACTセンター・アワード2018実施概要

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、技術の適用と活用に焦点を当てて評価

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

出水 啓一朗（スカパー・カスタマーリレーションズ 代表取締役社長）

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）

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）

主催／共催

リックテレコム／イー・パートナーズ

協賛

ゴールドスポンサー：リンク、パーチャレクス・コンサルティング、ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン、

富士通コミュニケーションサービス、ジェネシス・ジャパン、TMJ、アドバンスト・メディア シルバースポンサー：

GNオーディオジャパン、Afiniti Japan サポーター：かんでんCSフォーラム、日本電気（いずれも順不同）

最優秀および部門賞いずれも該当なしとなった。

また審査員特別賞は、スカパー・カスタマーリレーションズ、ワイズ・ヒューマン、テレコムスクエアが、今年から新設した「イノベーションアワード（リンクがスポンサー）」は、AIサポートが受賞した。

LINE、チャット、音声認識—— 効果を伴う先進事例が集結

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、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。

最優秀部門賞に選ばれた5社のうち、TMJとNTTコミュニケーションズはLINEとチャット、音声認識という近年注目を集めたテクノロジーを活用した申請だった。部門賞のサイバーエージェント Amebaカンパニーも同様だ。

“採用難と人手不足”を解消すると同時に、“顧客の利便性向上も実現する仕組み”として、参加企業の関心を高めた結果といえる。