

ニューノーマル時代のセンター運営を示唆する「原点回帰」「最先端IT」の融合

2020年の「CONTACT CENTER・アワード」は10月29日、5社の最優秀部門賞が決定、全日程を終了した。申請数はコロナ禍にも関わらず例年とほぼ変わらない22社、27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9申請が最終審査会に臨んだ。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、4名を表彰した。

新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、オンラインとリアルとのハイブリッド型で運営した9月の一次審査会を経て、9社が駒を進めた最終審査会。音声認識やAIチャットボットといった最先端のIT活用から、データベース・ルーティングを駆使したリソース最適化まで、「CONTACT CENTER・ア

ワード2020」の受賞企業の取り組みは極めてバリエーションに富んだ内容だった。

最終審査会は10月29日、東京都墨田区の両国KFCホールで開催、5社の最優秀部門賞が決定した。なお、個人賞である「マネジメント・オブ・ザ・イヤー」(主な対象はセンター長や部門長)と、

「リーダー・オブ・ザ・イヤー」(主な対象はスーパーバイザーやチームリーダー)は計4名が受賞した。審査員特別賞は4社。今年はそのなかに「BCP賞」を設定、在宅シフトを実践した取り組みが多数報告され、うち2社が受賞した。

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の共有という“相互研鑽”を目的としており、審査対象は27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」「アウトソース／ヘルプデスク」の5部門。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が決まった。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、SBI証券、



第7回 個人賞

高いコミュニケーション・スキル コロナ禍でモノを言った「調整能力」

さまざまな属性のスタッフが勤務するコールセンターでは、「改善を主導するリーダー」の存在は極めて大きい。個人賞は、主にチームやグループの改善を主導したSVやチームリーダーを対象とした「リーダー・オブ・ザ・イヤー」、センター全体や関連部署を含めた改革をリードしたマネージャーを対象とした「マネジメント・オブ・ザ・イヤー」の2部門で構成。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、次の4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(敬称略)>

久保田 由美(キューアンドエー)、川田 秀典(DHL ジャパン)、石本 愛(エヌ・ティ・ティマーケティングアクト)

<マネジメント・オブ・ザ・イヤー 受賞者(敬称略)>

安田 圭一(エヌ・ティ・ティマーケティングアクト)

それぞれ「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



マネジメント／リーダー・オブ・ザ・イヤーの受賞者

育成やナレッジベースの整備といった改革を主導、功績が高く評価された。とくにコロナ禍で問われたのがコミュニケーション・スキルで、全員が卓越していた。オペレータ、同僚である他のリーダーから経営陣に至るまで、ステークホルダー間の調整能力が現場リーダーの大きな条件といえそうだ。

みずほ証券、NTT東日本-南関東、東日本電信電話が受賞。部門賞はSOMPOコミュニケーションズ、オリンパス、スカパー・カスタマーリレーションズ、あいおいニッセイ同和損害保険が受賞した(各申請内容は66ページ以降を参照)。また審査員特別賞は、GMOペイメントゲートウェイ、ワイズ・ヒューマンが、BCP賞は大同生命保険、大塚製薬工場が受賞した。

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、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。

2020年の傾向として、部門を問わずITソリューションの活用が中核となっている申請が目立った。サンキューカードやコール・ルーティングといった以前から存在する取り組みを進化させ、顧客と従業員の満足、経営貢献度を高める施策が高い評価を得た。いずれも、コロナ禍を経て「ニューノーマル」と言われる時代を乗り越える工夫の数々だったといえる。

CONTACT CENTER・アワード2020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

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)

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:株式会社コムデザイン、株式会社楽天コミュニケーションズ、株式会社アドバンス・メディア

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、Nuance Japan株式会社、ジェネシス・ジャパン株式会社

社、株式会社セールスフォース・ドットコム、Vonage Japan合同会社 (いずれも順不同)