

史上最多の37申請から選ばれた「マネジメント改革」の先進事例

2023年の「コンタクトセンター・アワード」は9月26日、過去最多の32社・37申請のなかから4申請の最優秀部門賞が決定、全日程を終了した。最終審査会に臨んだのは、投票と審査員による審査で選ばれた9申請。また、審査員特別賞は4社が受賞、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、13名を表彰した(所属・役職は受賞時点のもの)。

2023年の「コンタクトセンター・アワード」は、20回目の記念大会にふさわしく、過去最多の32社・37申請が参加。7月の一次審査会を経て、9申請が最終審査会に駒を進めた。

全体的には、AI関連ソリューションや音声認識システムなどの

IT活用による改善事例が多かった。そうしたなか、カスタマーハラスメント対策やVOC活用による経営貢献、新たなBPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)のカタチなど、“古くて新しい取り組み”が高い評価を得て受賞に至っている。

最終審査会は9月26日、東京都墨田区の両国KFCホールで開催、4申請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13名、審査員特別賞は4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)オープン形式の審査と審査員の評価点を合わせて決定した。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」の4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が決定した。なお、一次審査会のプレゼンテーションは動画を期間限定でアップ、参加企業は視聴できる環境を作った。

最終審査会では、部門賞各社が

コンタクトセンター・アワード2023実施概要

コールセンター／コンタクト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
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
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
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

最終審査会審査員

和泉 祐子(カルディアクロス 代表)
上島 千鶴(Nexal 代表取締役)
山田 和弘(ソウゾウ Director of CS)
逸見 光次郎(CaTラボ 代表取締役)
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)
村井 正素(消費者関連専門家会議理事長、特別審査員)

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、株式会社アドバント・メディア、カラクリ株式会社、株式会社セールスフォース・ジャパン、エヌ・ティ・ティ・データ先端技術株式会社、株式会社NTTマーケティングアクトProCX、東日本電信電話株式会社
シルバースポンサー：NTTテクノクロス株式会社、Nuance Japan株式会社、楽天コミュニケーションズ株式会社、Kore.ai Japan合同会社、株式会社リンク、ジェネシスクラウドサービス株式会社、GNオーディオジャパン株式会社、株式会社RightTouch

(いずれも順不同)

第10回 個人賞

情熱と緻密な論理的思考を併せ持つCS組織をけん引する13名のリーダー

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、最終発表会において次の13名を表彰した(順不同、敬称略)。ほぼ全員に共通しているのは、人材育成に対する情熱と、論理的な思考に基づく提案力を両立している点だ。



写真左は8名のLOY受賞者、写真右は5名のMOY受賞者

<リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞者(敬称略)>

宮本真紀(大同生命保険)、二宮正義(DHLジャパン)、枇杷田 恵(三井ダイレクト損害保険)、高橋奈美(東日本電信電話/キューアンドエー)、渡久地 由貴奈(サイバーエージェント/シー・イー・アドバンス)、矢津田 朋子(NTTマーケティングアクトProCX)、東 いずみ(同)、橋爪由美(同)

<マネジメント・オブ・ザ・イヤー受賞者(敬称略)>

菊池美緒(ジャパネットコミュニケーションズ)、内池智美(Kirala)、河口朱美(DHLジャパン)、米満 太(きらぼし銀行)、佐藤なつこ(NTTマーケティングアクトProCX)

再度発表し、審査員の協議によって最優秀部門賞が決定。最優秀部門賞は、ジャパネットコミュニケーションズ(2部門)、Kirala、ベネッセコーポレーション/TMJ/Hmcomm(3社連名)が受賞した(各申請内容は72ページ以降を参照)。

また審査員特別賞は、アフラック生命保険、ソニーネットワークコミュニケーションズ、EPファーマライン、エムオーテックスが受賞した。

高い投資意欲を反映した最新IT活用事例が揃う

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。

2023年の傾向として、AIをはじめとした最新ITの活用による改善事例が多数を占め、よりIT投資や活用への意欲が高まっていることが実証されたが、審査員からは「申請内容が絵花的で、具体性に欠けるものが目立った」というコメントがあった。課題が多岐にわたっている証左ともいえるが、受賞企業は、課題の絞り込みと取り組み内容の具体化が高く評価されたといえそうだ。