

コンタクトセンター・アワード 2016
Center of Excellence 表彰制度
審査基準/ガイドライン

【審査部門】

- **コンタクトセンターの改善・改革に関わる 2015 年中あるいはそれまでの成果**を審査します。
- 申請者は、その内容に基づいて以下の 5 部門にあてはめ、審査希望部門を選んだ上で応募頂きます。
- 当アワードは、センター運営の総合評価をするものではありません。
- 取り組みの成果は、決して 1 部門の中での単純な因果関係で生まれたものではないことも多く、複数部門の相関関係はあることが想定されますが、相対的に高い比重があると想像される部門を選んで申請部門を決めて下さい。
※ 但し、**最終的に審査員/事務局が第 3 者的に判断し、評価視点を変えた方が評価できると判断した場合には審査部門を変更することがあります**のでご了承下さい。
- 申請者は異なった取り組みを**複数申請**することができます。
※ 1 申請ごとに参加料金が必要です。
- アウトソーサーによる申請は「アウトソース・ヘルプデスク部門」だけではなく、他の部門で申請することは何ら問題ありません。あくまで申請内容に基づいて部門をお選び下さい。

部門	申請内容（例）	説明
オペレーション	サービスレベルの向上 レスポンスタイムの向上 KPI マネジメントの実践 リアルタイム・マネジメントの実践 ベンダー・マネジメントの効果 等	運営効率・品質を高めるための施策と成果に焦点をあてた申請を審査します。
ピープル	採用/教育の有効な施策 資格・検定制度の導入と効果 品質管理による顧客満足度向上 リコグニション、モチベーション強化の仕組み	センターの資産である人材に関する施策と成果に焦点をあてた申請を審査します。
ストラテジー	センター統合の効果 地方移転、マルチサイト運営の期待と成果 社内コンテストによる一体感の醸成 ベンチマーキングと改善施策 レポーティングと社内コミュニケーションの実践	経営貢献・顧客資産価値向上のための戦略的施策と成果に焦点をあてた申請を審査します。
テクノロジー	コール量予測のメカニズム 要員計画システムの導入と成果 ルーティング・メカニズムの効用 データ分析の手法と効果 セルフサービスの適用	運営に際して、技術の適用と活用に焦点をあてた申請を審査します。
アウトソース ヘルプデスク	クライアントへの貢献 SLA の達成と工夫 採用制度・社内教育・スキル体系 レポーティングのメカニズム 予防保守・コール抑止への取り組み BPO の成果	アウトソースあるいはヘルプデスクとして評価すべき運営についての申請を審査します。

【申請内容タイトル】

- 申請内容を表現する「タイトル」をお決め下さい。
- なるべく簡潔で分かり易いものにして下さい。
- 「タイトル」には別に「副題」をつけることができます。

例

「タイトル」： 「ばらついていたサービスレベルが全インターバルで均質になった！」

「副題」： 「～インターバルごとの AHT の見直しによる計画運営の実現～」

【申請方法】

アワード公式サイトに参加登録申し込み後、通知される ID,PW で申請代表者により申請定型申し込み情報（センター概要その他）と共に「申請部門」「タイトル（副題含む）」を入力下さい。

申請締切は 6 月 17 日（金）18:00 です。

【申請内容一覧】

6 月 17 日までに提出された申請内容全てを一斉に **6 月 27 日(月)に公式サイトに参加メンバーページにて公開**致します。

※ 全申請内容を記載した一覧リストはダウンロード可能な pdf をご用意します。このリストには全ての申請を同じ視点でご覧頂くよう、会社名のあいうえお順あるいは申請番号順で並べており、あえて**申請部門の記載はありません**。

【審査基準】

審査員は以下の審査基準を基に審査します。

※ 申請資料を作成される際に、これらの内容が網羅され、起承転結のある資料となっているかどうかをご確認下さい。

【審査基準 1】	背景・課題・目的	①背景説明がされ、 ②経営や運営の課題が具体的に示され、 ③課題解決 の明確な視点、目的や戦略が示されているかどうか。
【審査基準 2】	実行された施策	①期待した目的を達成するために実行された内容が、 ②具体的に示され、 ③適切に実施されたかどうか。
【審査基準 3】	成果	①施策の成果が具体的に示され、 ②期待された効果が得られたことがわかるかどうか。
【審査基準 4】	工夫・独自性・新規性	①着想・実施施策等に工夫や独自性があるかどうか、 ②かつてなかった斬新さや目新しさを感じるかどうか。
【審査基準 5】	モデルとしての模範性、応用性	①他社への適用も可能で、 ②普遍的に業界水準向上に貢献する内容かどうか。
【審査基準 6】	難易度	①取り組み条件の複雑さ、困難さ、組織の度 ②運営経験年数や会社規模を勘案し評価する。

【参加者審査（投票）】

- 参加者は **1 申請に対し 5 票の web 投票権** を持ちます。
 - 参加者審査は、**ファイナリスト選出** のために行われます。
 - 自社申請以外（サイト上では自社申請には投票不能となっています）に 5 票を投票頂きます。
 - 投票期間：**全申請発表会開催日より 1 週間**
 - 投票は、アワードメンバーログインの後、web 投票ページから行って頂きます。
 - 投票期間中は何回でも投票先申請、配点を変更して頂くことができます。
- ※ 従って、web 上で各申請資料を閲覧して投票し、発表会後に変更頂くことも可能です。
- ※ 最後に投票された内容が投票結果として反映されます。
- ※ 特定の 1 申請に 5 票投じて頂くことも可能です。配分は自由です。
- 棄権されること、5 票全て投票して頂かないこともできますが、折角の相互研鑽型オープン表彰制度ですから全ての申請をご覧になり、また発表をお聞き頂いて投票して下さい。
- ※ **投票結果は発表しません**。また、お問い合わせに対してもお答え致しかねますのでご了承ください。

【審査員審査】

- 審査員は申請資料を読み、発表会の発表を聞いたうえで前述審査基準の基づき審査を実施します。
 - 前述参加者相互の投票集計の結果のランキングと審査員審査結果を総合し、最終選考会へ進み最優秀部門賞をかけてプレゼンテーションを行う申請者（ファイナリスト）＝部門賞受賞者を決定します。
- ※ その際、申請内容を精査して審査員判断により、**申請者による希望申請部門とは異なる部門への組み換えを実施する**ことがあります。
- ※ 得票数に関わらず、審査員の専門的知見により、**他の範として評価すべき申請がある場合、審査員特別賞を出す**ことがあります。
- ※ **審査の得票・ランキングは発表しません**。また、お問い合わせに対してもお答え致しかねますのでご了承ください。
- 審査員は、最終発表会のファイナリストの発表を審査し、**最優秀賞を選考**します。
 - 審査員の評価は、全ての申請に対し文書に取り纏め、10 月 3 日(月)に申請代表者宛発送します。

以上