



「コンタクトセンター・アワード2004」決定！

金賞は OMC カード、オムロンフィールドエンジニアリング、トレンドマイクロの3社が受賞

リックテレコム「月刊コンピューターテレフォニー」（本社：東京都文京区、代表取締役社長：土岡正純）が主催した国内初のオープン環境でのコールセンター表彰制度「ContactCenter Awards2004」（共催：イー・パートナーズ、協賛：プラチナスポンサー：NEC、スポンサー：沖電気工業、ジェネシス・ジャパン、サムトータルシステムズ、タイムコマース）の最終審査会が6月24日、東京・TEPIA ホールで開催された。同アワードは、コール／コンタクトセンターの運営企業を対象に、その手法をマネジメント・クオリティ・パフォーマンスの各観点から審査、表彰するもので、受賞企業にはトロフィーと副賞目録が授与された。各部門の受賞企業と対象レポート名は以下の通り。

<マネジメント部門>

金賞：オムロンフィールドエンジニアリング：「サービスの見える化」

銀賞：損保ジャパン・ホットライン：『「技と心のマネジメント」の取り組み』

銅賞：カブドットコム証券「顧客満足度向上の為に CRM 実践サポートセンター」

<クオリティ部門>

金賞：オーエムシーカード：「インバウンドセンターへのキャリアパス制度の導入」

銀賞：アメリカン・エクスプレス・インターナショナル：「顧客満足とクオリティ向上につなげる三方向の評価」

銅賞：グラクソ・スミスクライン：「GSK のクオリティ・マネジメント・プロセス」

<パフォーマンス部門>

金賞：トレンドマイクロ：「サポートセンターのパフォーマンスコントロール」

銀賞：アメリカン・エクスプレス・インターナショナル：「優良顧客の退会防止率向上への取り組み」

銅賞：該当なし

●選考過程について

本アワードは、最大の目的を「コールセンター運営の研鑽の場」として位置付け、参加企業がそれぞれの申請資料を相互に審査することのできる“開かれた表彰制度”を目指し創設された。その意義に従い、参加 22 社、30 口の申請書類を専用 Web サイトにアップロード、参加企業に投票してもらい、その結果と審査員の審査結果を合わせて発表会へのエントリー企業を決定した。

発表会場では、エントリー企業が各部門ごとにセッションを持ち、改めて自社の取り組みを説明、それをベースに審査員による二次審査が行われ、前記受賞企業が決定したもの。

●総評と受賞理由

金賞受賞各社の発表内容については、いずれも精度の高いレポートをベースにした報告が行われ、以下のポイントが決め手となった。

オムロンフィールド・エンジニアリングは、コンタクトセンターを全業務プロセスの中心に据え、センターを改革することで全社の業務改革につなげたことが高い評価を受けた。具体的には、顧客サービスのプロセスすべてを顧客に見えるような仕組みを導入し、顧客満足度を飛躍的に高めることに成功している。

オーエムシーカードは、難しいとされる非正規雇用者＝パートタイマーを含めたエージェントの能力別昇給制度、キャリアパスを策定。メンバー全員のモチベーションを向上することでクオリティを上げ、同時にパートタイマーの比率を高めることで運営コストの削減に成功したことが高い評価を受けた。なお、同社のレポートは、一次審査でも参加企業中、最多得票を集めている。

トレンドマイクロは、案件ごとのドキュメント管理、エージェント別・プロダクト別の Working Time、問い合わせの処理状況ごとのケース状況管理といった 3 種類の極めて精度の高いレポートをベースに、業務のプラン・ドゥ・チェックのプロセスとその効果が明確になっていることが高い評価を受けた。

本アワードおよび発表会の総評として、共催者のイー・パートナーズ代表の谷口 修氏は、審査員を代表して次のようなコメントを寄せた。

「数席から 1200 席の様々な規模のセンターを運営する、場所も経験年数も様々なコンタクトセンターの方々が集まり、熱心な報告と質疑応答がされた結果、参加企業が相互に学び合おうという当制度の趣旨が遺憾なく発揮されました。エントリー各社は、社内のレポート類をベースに戦略性・期待効果・実績を紹介し、2003 年度中に効果のあった活動成果を存分に参加者にアピールされた結果、表彰受賞企業は各部門の専門審査員を中心に審議され、いずれも高得点を集めました」

なお、24 日に開催された発表会の模様は、7 月 20 日発刊の「コンピューターテレフォニー」8 月号に収録予定。

●金賞受賞企業のコメント

オムロンフィールド・エンジニアリング

「弊社は、オムロンが製造している ATM（現金自動預払機）・自動改札機や交通管制システム等、公共性、社会性の高い製品のアフターサービスを行っています。これらは安定稼働の要求が厳しく、障害発生時には社会生活への影響が極めて高いことから、高い保守技術力とスピードあるサービスデリバリーが要求されます。重要度の高い機器を管理されているお客様に対して、満足していただくサービスを提供するには、コールセンターを中心に『サービスの見える化』を行うことが必要と判断し、その具現化を進めてまいりました。狙いは、お客様へのサービスの見える化と社員へのサービスの見える化です。具体的には、Web 等でどんなサービスを受けているかリアルタイムにお客様自身で状況の確認ができ、見えるようにすることです。また i・mode を活用し、カスタマエンジニアが何時でもどこにいてもお客様の機械の状況が確認でき、現地ですぐに作業が開始できるような仕組みを取り入れ、顧客満足度の向上を図って来ました。その活動成果が、日本で初の『コンタクトセンター・アワード 2004 マネジメント部門 金賞』に値するとのご評価をいただき、大変光栄に存じます。今後私どもの、コールセンタ技術が益々日本の社会のお役に立てればと考え、さらなるサービスの向上に邁進してまいります」

オーエムシーカード

「今回はコンタクトセンター・アワード 2004 クオリティ部門において、幸運にも栄えある金賞を受賞でき、大変光栄に思います。弊社センターの日頃の活動を評価して頂けたことをセンター従業員一同、大変喜び、誇りに感じている次第で、社内のモチベーションアップにもつながったと確信しております。従前から、システム面を軸にした他社様のセンター運営事例を聞く機会はありませんでしたが、今回のようなセンターの運営ノウハウを軸にした事例はなかなかお伺いできる機会がなく、アワードを通じて各社様の様々な取り組みを学べたことは受賞できたこと以上に意義深く、価値のあるものでした。企業の業種にかかわらず『顧客とのコンタクトセンター』を擁する企業が集まり、研鑽する場として今後もアワードが継続されることを願っております」

トレンドマイクロ：

「セキュリティ対策は、お客様に導入いただいてからの運営・管理が肝要となります。その要を担う弊社のサポート部門は『顧客のデジタル情報資産を守るリーダー企業』を目指し、常に顧客満足度の向上を念頭に日夜取り組んでおります。このたび、その積み重ねが認められて同賞をいただくことになったことは大変慶ばしく、お客様への信頼だけでなく、スタッフ一同の励みとなりました。今後も更にお客様にご満足いただける質の高いサポートの提供を追求してまいります」

※参考資料「ContactCenter Awards2004」について

近年TVコマーシャルでも頻繁に登場する「コールセンター」、そのコールセンターを運営する企業数は年々増加し、その業務にたずさわる人口も増加の一途をたどっています。しかし、顧客の声に正しく対応し、その声を経営に反映する役割を担うセンターの運営は容易なことではありません。工場における生産管理と同様、科学的な根拠に裏打ちされた客観的数値指標に基づく管理手法、方法論が運営品質向上と効率化のためには必要です。

そこで、この知恵と工夫の表現であるセンター内部の運営レポートや運営能力改善の活動とその成果を発表し合う事によって、コールセンター／コンタクトセンター運営の技能を競い、互いに学び合う選手権的表彰制度を創設することになりました。具体的には、以下のような内容です。

- ① コンタクトセンター内で利用されているあらゆる分野の「レポート」を評価対象とする
- ② 3つの部門「マネジメント」「クオリティ」「パフォーマンス」を設け、各部門ごとに評価・表彰を行う。なお、1社が複数の部門に応募することもできる
- ③ 参加企業は申請された「レポート」を全て閲覧することができる
- ④ 一次審査では、全ての参加企業が、この「レポート」を評価・審査し、Webを介して投票する。

二次審査で選抜された「レポート」は審査会にて発表され詳細を学ぶことができる

当制度は、日本で初めてのコンタクトセンター運営企業向け運営管理能力表彰制度です。業界唯一の月刊誌「コンピュータテレフォニー」を発刊する株式会社リックテレコムと、業界の著名コンサルティング会社であるイー・パートナーズ有限会社の共催で、プラチナスポンサーにNEC日本電気株式会社、スポンサーに沖電気工業、ジェネシス・ジャパン、サムトータルシステムズ株式会社、タイムコマース株式会社の協力を得て開催されました。

<問い合わせ先>

(株)リックテレコム

コンピュータテレフォニー編集部

矢島竜児

TEL : 03-3834-8104

FAX : 03-3832-2977

Eメール : ryajima@ric.co.jp