

NEWS RELEASE

2017年10月20日

各位

三井住友カード株式会社

三井住友カード、「コンタクトセンター・アワード2017」でセンター・個人表彰部門で同時受賞！

三井住友カード株式会社（本社：東京都港区、社長：久保 健、以下：三井住友カード）はコンタクトセンター運営における優れた取組みと成果を表彰する「コンタクトセンター・アワード 2017」において、センター表彰部門で「戦略最優秀部門賞」、個人表彰部門で「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」を受賞し、初出場でセンター・個人表彰部門で同時受賞を達成しました。

今回の「戦略最優秀部門賞」の受賞は、CX（カスタマー・エクスペリエンス）の強化・向上を中心とした当社コールセンター（以下、フォーユーセンター）の運営改革とその成果が高く評価されたものです。

お客様からの評価を向上させる事を最重視し、「お客様を心でエンゲージする能力を磨く研修」「エンゲージメントを支える環境整備」に取組んだ結果、フォーユーセンターの体験がお客様の行動に影響を与えロイヤルティ向上を実現したこと、更にこれらの取組みが全社に波及し CX が経営戦略の中核まで昇華したことが、この栄誉ある「戦略最優秀部門賞」受賞という快挙につながりました。

また、個人賞である「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」は、コンタクトセンターの改善・改革に傑出したリーダーシップを発揮した現場のマネジメントに贈られます。CX 推進を銘打ったプロジェクトチームを組成し、フォーユーセンターでの運営改革を牽引したとして、フォーユーセンター企画部（大阪）の原田雄介が受賞の栄誉に輝きました。

三井住友カードは、今後もお客様との接点を大切に、お客様の立場に立った質の高いサービスをお届けするために、あらゆる面において改革・改善に努めてまいります。

**コンタクトセンター・アワード 2017**
Center of Excellence**リーダー・オブ・ザ・イヤー 2017**

「戦略最優秀部門賞」受賞の様子

【「コンタクトセンター・アワード」について】

「コンタクトセンター・アワード」は、企業で運営されているコールセンター（コンタクトセンター）における業務改善の取り組みを申請し、参加者同士が相互に評価しあうオープン形式の表彰制度です。14 回目を迎える 2017 年度の参加企業は 23 社が参加し、2017 年 9 月 28 日（木）にコクヨホール（所在地：東京都港区）にて最終審査発表会および表彰式が開催され、「ストラテジー」、「ピープル」、「オペレーション」、「テクノロジー」、「アウトソース/ヘルプデスク」部門の部門賞および最優秀部門賞、また審査員特別賞が決定いたしました。

ストラテジー部門は、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表彰するものです。

主催：株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部

共催：イー・パートナーズ有限会社

【「ストラテジー最優秀部門賞」受賞概要】

■活動テーマ

「ビジネス価値を創造する戦略部門への変革～感動を影響に繋ぐコンタクトセンター～」

■活動内容

お客様視点に立ったセンター運営の実現に向け、お客様から直接評価頂くネット・プロモーター・スコア（NPS）を導入。評価結果の分析から、常にお客様から高い評価を頂くオペレータの存在、また応対後のカード利用額も増加している事実を発見し、NPS は「お客様の心と行動に影響を与えた結果である」ことを顕在化。お客様の評価を向上させる事を最重視し、「お客様を心でエンゲージする能力を磨く研修」「エンゲージメントを支える環境整備」に取組み、その結果、センターの体験がお客様の行動に影響を与え収益貢献を実現。更にこれら取組みは全社に波及し経営戦略の中核まで昇華した。

【「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」受賞概要】

■表彰者

三井住友カード株式会社 フォーユーセンター企画部（大阪） 部長代理 原田雄介

■活動内容

フォーユーセンターが今までとは一線を画す戦略的役割を演じ、ビジネス上有効な価値を直接創り出していく道の実現を目指し、CX 推進を銘打ったプロジェクトチームを組成。CX 実践にはお客様の行動へ直接効果的な影響を与え得る機会を持つオペレータの役割が極めて大きい事に着目し、オペレータが「お客様を心でエンゲージする」行動を開発・推進させることを最大の目標としたフォーユーセンター改革を牽引した。メンバーにはフォーユーセンター各部の経験豊富な人財を選出。メンバーは各自の所属部署にもタイムリーに情報共有を行い、全社的な CX マインド・文化の醸成を効果的に展開した。結果として、企業業績への好結果が着実に現れ、フォーユーセンターがビジネス価値を直接創造する戦略部門へと変革する礎を築く成果を残した。

以 上

◆ 本件(ニュース)に関するお問い合わせ先 ◆

三井住友カード株式会社 / 経営企画部 広報室 齋藤・浅澤 TEL : 03-5470-7240