


[トップページ](#) | [会社案内](#) | [お問い合わせ](#)
[メールマガジン登録](#)
[ペイメントニュース](#)
PAYMENT NEWS

[PCI DSSカードセキュリティナビ](#)
PCIDSS CARD SECURITY NAVI

[カードナビ](#)
CARD NAVI

[関連企業ナビゲーション](#)
COMPANY NAVI

[書籍・レポート情報](#)
BOOKS・REPORTS NAVI

「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)

2017年10月19日20:51

G+

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り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「ストラテジー最優秀部門賞」、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た。



「ストラテジー最優秀部門賞」受賞の様子

今回の「ストラテジー最優秀部門賞」の受賞は、CX（カスタマー・エクスペリエンス）の強化・向上を中心とした同社コールセンター「フォーユーセンター」の運営改革とその成果が評価されたという。

利用者からの評価を向上させることを最重視し、「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」に取り組んだ結果、フォーユーセンターの体験が利用者の行動に影響を与えロイヤリティ向上を実現したこと、さらにこれらの取り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、「ストラテジー最優秀部門賞」受賞につながったようだ。

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る。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）の原田雄介氏が受賞した。

この記事の著者



ペイメントナビ編集部

カード決済、PCI DSS、ICカード・ポイントカードの啓蒙ポータルサイト

Verifone Ark [アーク]

Verifone決済端末をベースとした
ペイメントプラットフォーム

VESCA

☑ POS端末のカード情報非保持化 ☑ EMV対応 ☑ 外回り決済をスピーディー＆ローコストに実現

[詳しくはこちら](#)

関連記事

[コールセンターが顧客経験価値（カスタマー・エクスペリエンス）を創造する](#)
[カスタマー・ロイヤリティカードにICカードを最初に導入した企業、マルチポイント・プログラムの起源は？](#)

Japan IT Week 秋 内

第7回

モバイル

会期 2017/11

会場 幕張メッセ

主催 リードエグ

招待券（無料）お

PAYME

無料会員登録

PAYME

ログイン

「ペイメントセキュリティ」

スポンサー

カード決済セキュリティの
匠企業を募集を開始

GMO

PAYMENT GATEWAY

Fujitsu

富士通エフアイビー株式会社

Orchestrating a higher world

NEC

飛天ジャパン株式会社

使えるセキュリティをお客様へ

vesca

【をフ