

2016年7月26日

報道関係各位

公益社団法人企業情報化協会

—NEWS RELEASE—

## 平成28年度カスタマーサポート表彰制度受賞企業に 9社が決定（IT協会）



Best Customer Support  
of The Year 2016

**今年度は、本表彰制度としては4年ぶりの最優秀賞が選出**

公益社団法人企業情報化協会（略称：IT協会、会長：宇治 則孝 日本電信電話株式会社 顧問）は、平成28年度「カスタマーサポート表彰制度」における受賞企業を発表した。

IT協会では、コールセンターやヘルプデスクに従事される方々の支援と組織の高度化を目的としたヘルプデスクセンターを1997年に設立し、本年で19年目を迎える。

今年度、「平成28年度カスタマーサポート表彰制度」では、同表彰制度審査委員会の厳正な審査のもとコンタクトセンターや高品質のカスタマーサポートの事例を中心とした次の9社の受賞が決定された。（受賞理由は別紙の通り）

**平成 28 年度カスタマーサポート表彰制度 受賞企業**



**Best Customer Support  
of The Year 2016**

**【最優秀賞】SMBC 日興証券株式会社**

**【優秀賞】アメリカンホーム医療・損害保険株式会社**

【カスタマーサポート IT 賞 特別賞】ソフトバンク株式会社（IT 活用賞）

【カスタマーサポート IT 賞 特別賞】株式会社三井住友銀行（IT 活用賞）

【カスタマーサポート IT 賞 特別賞】株式会社みずほ銀行／

みずほ情報総研株式会社（IT 活用賞）

【カスタマーサポート IT 賞 特別賞】三井住友海上火災保険株式会社（IT 活用賞）

【奨励賞】日本ヒルティ株式会社

【奨励賞】千代田システムテクノロジーズ株式会社

【奨励賞】株式会社エー・ピーカンパニー

（順不同）

なお、来る平成 28 年 9 月 8 日（木）に開催される「第 19 回カスタマーサポート総合大会」（東京・千代田区「都市センターホテル」）の第 1 日目のオープニングセッションにて、表彰式ならびに記念講演を行う。詳細は IT 協会ホームページ（URL/<http://www.jiit.or.jp>）参照。

## カスタマーサポート表彰制度とは

社団法人企業情報化協会（現在は公益社団法人）が平成 10 年 5 月に設定した優秀表彰制度にのっとり、わが国の産業界ならびに行政機関などの顧客サポートにおける生産性向上と効果的マネジメント・システムの整備を促進することを目的として制定されました。

2013 年まで当表彰制度は「優秀コンタクトセンター表彰制度」として、コンタクトセンター／コールセンターの構築・運営について顕著な努力を払い、経営への貢献など優れた成果をあげたと認められる企業・機関・団体の当該部門に対して、顕彰されてきました。

昨今の日本の顧客接点の多様化や、それに伴うカスタマーサポート領域における情勢・環境の変化を鑑み、国内における顧客接点の強化推進と拡大を目的とし、当表彰制度の審査領域・基準・方法を変更し、新たに「カスタマーサポート表彰制度」として 2014 年度より再スタートいたしました。

これによって、受賞企業・機関等の成果を広く社会に公表し、わが国における企業の顧客戦略の充実とそれに伴うカスタマーサポートの推進・発展に寄与しようとするものです。

## 平成 28 年度カスタマーサポート表彰制度審査委員

### 審査委員会委員長

小野 謙司 青山学院大学 経営学部マーケティング学科 教授

### 審査委員会副委員長

田口 浩 株式会社東京海上日動コミュニケーションズ 執行役員

### 審査委員

中森 基雄 株式会社 WCAT 代表取締役

天野 泰守 カルビー株式会社 コーポレートコミュニケーション本部 本部長補佐

蛭田 潤 株式会社日本能率協会コンサルティング

CS・マーケティング／セールス革新センター センター長

藤田 京子 プラス株式会社ジョイントテックスカンパニー CRM 部 部長

西村 道子 株式会社アイ・エム・プレス 代表取締役社長

諏訪 良武 ワクコンサルティング株式会社 常務執行役員

菊池 淳一 株式会社 CCM 総合研究所 「コンタクトセンターマネジメント」編集長

玉本美砂子 株式会社 JBM コンサルタント 代表取締役社長

## カスタマーサポート表彰制度受賞記念講演・表彰式典について

名称 : 「平成 28 年度第 19 回カスタマーサポート総合大会」

式典日程 : 2016 年 9 月 8 日 (木)

講演日程 : 2016 年 9 月 8 日 (木)・9 日 (金)

主催 : 公益社団法人企業情報化協会 (通称 : IT 協会)

会場 : 都市センターホテル (東京都千代田区 平河町)

## 公益社団法人企業情報化協会(IT協会)について

名 称 : 公益社団法人企業情報化協会 (通称 : I T 協会)  
会 長 : 宇治 則孝 (日本電信電話株式会社 顧問)  
設 立 : 1981 年 7 月 16 日  
会員数 : 200 社  
所在地 : 〒100-0003 東京都千代田区一ツ橋 1-2-2 住友商事竹橋ビル 15 階  
電 話 : 03-3434-6677  
WEB : <http://www.jiit.or.jp>

〈本件へのお問い合わせ先〉

公益社団法人企業情報化協会 経営戦略本部 経営ソリューション推進センター 神村 朋弘

TEL 03-3434-6677 FAX 03-3459-1704 E-Mail : [kamimura@jiit.or.jp](mailto:kamimura@jiit.or.jp)

## 受賞理由

平成 28 年度カスタマーサポート表彰制度



Best Customer Support  
of The Year 2016

**最優秀賞**

公益社団法人企業情報化協会

## SMBC 日興証券株式会社

同社のコールセンターは、2000 年のオンライン取引開始とともに開設されたもので、現在、3 部体制のもと、全国 5 拠点に計 9 センターを展開、460 名のスタッフを擁している。業務内容は、インバウンドではオンライン取引のサポート、受注、問い合わせ対応、支店の代表電話への対応、アウトバウンドではマーケティングやアフターフォローなどを行っている。また、顧客の利便性向上のために、電話のほか e メールやチャット対応も担っている。

2016 年度の応募テーマは、「次世代顧客層への資産形成支援」。同社では従来、比較的高年齢の資産運用層をターゲットとしてきたが、将来にわたって持続的に成長を遂げていくためには、より低年齢の資産形成層にターゲットを拡大することが欠かせないとの考えのもと、2014 年 4 月から本テーマへの取り組みに本格的に着手した。

具体的には、新たなターゲットに合わせたタッチポイントの拡充や、顧客情報の収集・分析による顧客のプロファイリング、組織・人材面の強化などにより、それぞれの顧客にとって最適なチャネルを駆使した、パーソナライズされた情報提供を実現。こうした取り組みの結果、顧客満足度に加え、オンライン口座純増数、資産導入額、収益など、多角的な指標において大きな効果を上げた。

超低金利時代の到来などにより、今日では将来に備えた自助努力による資産形成の必要性が高まっている。こうした中、投資家への情報提供という社会的な課題解決と、自社の持続的な成長という戦略的な課題解決の双方を同時実現する今回の取り組みは、戦術面での成功に止まらず、同社がかねてより推し進めてきた営業店、コンタクトセンター、インターネットによる営業ミックスモデルを、次なるステージに進化させたという意味でも評価される。

今後については、運営時間外においてチャット対応を自動化する一方、ビデオ・チャットを導入するなど、最新のテクノロジーを駆使しつつ、ヒューマンタッチな対応を追求している点が注目される。

## 受賞理由

平成 28 年度カスタマーサポート表彰制度



Best Customer Support  
of The Year 2016

優 秀 賞

公益社団法人企業情報化協会

## アメリカンホーム医療・損害保険株式会社

お客様の声（VOC）を元に取り組む、業務改善の運用方法を一新し、全社レベルでその意識統一を図り、バージョンアップさせたことで成果が出はじめている事が評価された。

同社は、大きな変革期を迎えており、会社の方針も新規顧客獲得主義から、「既存顧客を最も大切にする」へと大きく変更された。それに伴い、業務改善会議の方法も抜本的な見直しに至っている。

今までのやり方は、全社的な【CS向上会議】を設けて話し合い、各部署の責任において、改善を進める方法であり、各部署の責任範囲を超えたり、日常業務に優先される課題は、未解決のまま蓄積してしまい、改善を進められない状況に陥ってしまう場合もあった。

その状況を打破するために、お客様の声（VOC）の件数等から、みなし損失額を定義し全社の共通認識とすることで、お客様の声の<見える化>を行った。

CS向上会議を経営陣も参加する体制にバージョンアップし、お客様の声（VOC）からの業務改善は、単独の部署責任から全社責任へと変更され、一丸となって取り組むこととなった。

これらにより、部署の責任範囲を超えた、これまで不可能だった改善も進み始めており、VOC分析、VOCからのみなし損失額の見える化、改善コストの明確化、進捗管理、検証を全社レベルで取り組む運用は、他のセンターでも活用できる事例にまで到達した。VOCからの改善やその進め方に悩んでいる、他のセンターでも参考にできる取り組みと評価された。

今後の課題は、改善運用が、コンタクトセンター、Webページの改善へと波及し、さらに続いていく中で、お客様の声（VOC）の全体像の把握と本質的な原因の明確化ができるかにかかっている。中長期改善案の作成や優先度の高度化をすすめ、さらなる成果が出ることを期待する。

## 受賞理由

平成 28 年度カスタマーサポート表彰制度



**Best Customer Support  
of The Year 2016**

**カスタマーサポートIT賞  
特別賞**

**( I T 活 用 賞 )**

公益社団法人企業情報化協会

## ソフトバンク株式会社

同センターは、法人顧客向けにサービスを提供している、B to B のセンターである。業務は、法人顧客からのサービスに関する問い合わせ受付や、変更対応を行っている。

法人顧客については処理する回線数が多いため、これまでは、人による作業を行っていたがキャパシティや、業務の効率性、人的ミスの発生などについて課題であった。

同社では、企業モットーである、「Half & Twice」の取組として、人で行っている処理作業を自動化し、ミスの撲滅と、処理の効率化を目指した改善の取組を行った。人で行っていた作業を自動化するためには、全プロセスを可視化し、全てのチェック項目を自動処理するための取組も重要となる。同社においても、235 項目のチェック項目があったが、そのすべての項目について、自動チェック処理化を行った。また、自動処理するだけでなく、処理ミスが発生しないよう、アラート機能も実装した。同システムを構築後は、処理ミスの撲滅や、バックオフィス業務の半減化を図ることができ、また処理キャパシティも 141 倍に拡大することができた。また、自動化により登録処理の時間が平均 25 分から 12 分に短縮化され、処理に関する顧客への完了回答時間も早くなり、顧客からの苦情件数も低減化され、顧客の不満を解消することにもつながっている。複雑なプロセスや、多くのチェック項目については、多くの改善が必要となるが、同社はその取り組みにチャレンジし、処理の自動化の実装により、大きな成果を出すことに成功をしている。この取り組みは、IT を活用し、顧客サービスを向上させた事例としても評価できる取り組みである。

## 受賞理由

平成 28 年度カスタマーサポート表彰制度



**Best Customer Support  
of The Year 2016**

**カスタマーサポートIT賞  
特別賞**

**( I T 活 用 賞 )**

公益社団法人企業情報化協会

## 株式会社三井住友銀行

三井住友銀行では、コールセンターでの顧客への対応品質の向上を目的に、IBM 社の『ワトソン』を活用し、オペレーターの照会対応サポートツールとして検証を行ってきた。

2014 年度にワトソンの技術を理解し性能を評価するための検証（技術検証）を実施。コールセンターのマニュアル・QA集などをワトソンに取り込み、予め評価用に準備した特定の質問をワトソンに投げかけ、正しい回答を返す割合（正答率）を評価した。目標正答率 80%を達成したことから、2015 年からは実際のコールセンター業務で使用し検証を行った（実用検証）。

実用検証において実際に顧客対応にワトソンを使ってみると、技術検証での結果と異なり、顧客の質問内容が多岐に渡り、また、質問の仕方（話し言葉）も様々で、正答率は 50%、悪い時は 40%にまで低下した。ワトソンは人工知能であることが特徴だが、まだ十分に学習ができていなかったということも原因の一つだった。その後、ワトソンの育成を行う専任担当者を配置し、ワトソンに取り込むQA集を充実させるなど対応し、正答率 80%の目標を上回る 90%までに至った。また、ワトソンを利用したオペレーターにアンケートをとった結果、特に勤務年数の短いオペレーターからの評価が高く、新人教育の面でも効果を期待できる結果となった。

実用検証の結果をもってワトソンの有効性を確認し、2016 年度は本格展開を実施、コールセンターの全席に展開するという。また、コールセンターだけでなく、他部門での活用も順次進めるようだ。こうしたチャレンジには産みの苦しみがあつたであろう。新技術の活用には常に産みの苦しみがつきものであるからだ。今後、実用検証から本格展開した際の業務の効率化、品質向上に加えて、顧客満足度への効果を見定めたい。

ハイテクノロジー活用の成否は、パッションを持った人間にかかっている。今回の取り組みには、システム統括部、福岡と神戸のコールセンター、リテールマーケティング部などの関係部署間の連携が良好に図れる人間関係があるという。テクノロジーだけでなく、組織間の連携力や個々人の信頼関係も高いと考えられる。そのことに感銘し、納得したことも評価の一因となった。



## 受賞理由

平成 28 年度カスタマーサポート表彰制度



**Best Customer Support  
of The Year 2016**

**カスタマーサポートIT賞  
特別賞**

**( I T 活 用 賞 )**

公益社団法人企業情報化協会

## **株式会社みずほ銀行／みずほ情報総研株式会社**

株式会社みずほ銀行のコールセンターシステムは、1997年に初期構築して以来、業務拡大を繰り返していく中で、システム全体の最適化などは行われてこなかった。そのためオペレータ業務は複数のシステムや端末を使用する必要がある非効率業務となっていた。そのため、銀行業務の商品の多様性・複雑性によりオペレータに求められるスキルは非常に高いが、こういった人材の確保は困難であり、通話時間の長期化の要因となっていた。

今回の応募のテーマは、このような状況を踏まえ、平均処理時間の短縮を目的に、みずほ情報総研株式会社と共同で、システム再構築と Watson の活用によるコールセンター業務の効率化を行った取り組みである。特に、世界で初めて Watson と音声認識を組み合わせたシステムを導入して、現在全オペレータが業務支援に活用して効果を発揮している点はコールセンターでの IT 活用の観点から評価が高い。具体的には、これまで紙ベースのマニュアルを参照しながらの顧客対応であったが、電話対応内容をテキスト化し、Watson に送信。会話内容に連動してマニュアルや FAQ、Web ページなどの情報を画面表示させることで、オペレータ業務を支援した。

みずほ銀行では、今後は Watson の導入効果の拡大を図るとともに、大量の対話データを活用して、Web ページコンテンツの充実など顧客満足度の向上を図るとしている。

## 受賞理由

平成 28 年度カスタマーサポート表彰制度



**Best Customer Support  
of The Year 2016**

**カスタマーサポートIT賞  
特別賞**

**( I T 活 用 賞 )**  
公益社団法人企業情報化協会

## **三井住友海上火災保険株式会社**

三井住友海上保険は、「ありがとう」が溢れる日本一のコンタクトセンターを目指して、「カスタマエクスペリエンスとカスタマエンゲージメント」を向上させる目標を掲げておられる。今回は、一時期に業務が集中する保険料控除証明書の問い合わせなどの業務改善に取り組み、成果に繋げておられる。

具体的には「Watson Explorer」「WFM システム」、「Oracle Service Cloud」、「V ポータルダイレクト」などのシステムを活用して大きな成果を出されている。「Watson Explorer」をシンプルに使いこなし、音声認識にも取り組むなど、IT を活用した業務改善の取り組みは大いに先進的であり、今後の展開が楽しみである。

しかし、「カスタマエクスペリエンスとカスタマエンゲージメント」に必要な「お客様中心の組み立て」や「お客様の感情的満足を高める取り組み」には課題がある。企業中心の提供型サービスの改善に留まっており、お客様の期待を明確にして、柔軟にお客様の期待に対応し、経験価値を高める努力が一層必要である。

経営がコンタクトセンターを重視しておられるので、サービス改革の目的や方向性をしっかりと議論して、サービス改革のシナリオを書き上げ、「カスタマエクスペリエンスとカスタマエンゲージメント」の向上を実現していただきたい。

## 受賞理由

平成 28 年度カスタマーサポート表彰制度



Best Customer Support  
of The Year 2016

**奨励賞**

公益社団法人企業情報化協会

## 日本ヒルティ株式会社

建設用の工具・材料を製造・販売する日本ヒルティ株式会社の顧客対応部門であるカスタマーサービスは、同社の中期戦略に基づいて、顧客中心主義および起業家精神に根ざした活動を主導して実践し、戦略の柱である「顧客のベストパートナーになる」を実現している。

今回の応募テーマは、その戦略の一環として、カスタマーサービス部門を社長室直下に改組し、日本戦略に則った部門のビジョンを制定、メンバー主導で事業戦略を展開した。具体的には、①営業サポート・顧客対応分離型組織から、カスタマーサービスのエージェントのマルチタスク化を実現して受電範囲の拡大、②営業電話転送システムの導入により、営業担当者が電話応答不能時に顧客からの電話を転送設定することで、カスタマーサービスが対応し、顧客満足度向上、売上機会の確保および社内生産性を向上、③派遣社員の正社員登用（80%）による、顧客対応に適した人材の確保と社員のモチベーション向上を実現、④経営陣が重要顧客の苦情に関して個別にフォローアップを実施——などを実践してきた。

また、このように世界共通のシステムを導入しているが、日本法人の要求や改善が、世界規模で反映されることや、部門間コミュニケーションが良く、高いモチベーションを維持しながら業務がに組み進むことができるなど、風通しの良い企業・組織風土は評価できる。

## 受賞理由

平成 28 年度カスタマーサポート表彰制度



Best Customer Support  
of The Year 2016

**奨励賞**

公益社団法人企業情報化協会

## 千代田システムテクノロジーズ株式会社

千代田グループの ICT を横断的に運用サポートする役割を担い、ITIL の利用により安定した高品質な運用サービスを、効率的・継続的に提供することを目指している。

サービスデスクを組織化して Web ベースの ITSM ツールの利用により、サービスサポートプロセス運用にとどまらず、蓄積されたデータ活用と分析・改善・定着化までの PDCA を廻す運用ができているところが大きな受賞理由である。特に具体的取り組みの一つとして、サービスデスク満足度調査結果から課題を抽出して問合せ傾向と FAQ サイトアクセス状況を分析し、一次回答対象案件を対象に FAQ を拡充して問合せ総数削減を実現できたことは大きな成果である。

またこの取り組みを開始してから 8 年が経過しているが、その間にプロセスとシステムの追加・改善を繰り返し、継続的に進化させているところが評価できる。進化する毎にプロセス運用が変更されるが、それに合わせて役割・責任を明確にさせて従業員の意識付けを行い、運用定着化を推進してきた。

今後は現在実装しているプロセスをサービスデリバリまで広げることと、対象サービス領域を組織間連携とともに拡張させ、ユーザーサービスを支える IT サービスマネジメント全体最適を目指していくことを期待する。

## 受賞理由

平成 28 年度カスタマーサポート表彰制度



Best Customer Support  
of The Year 2016

**奨励賞**

公益社団法人企業情報化協会

### **株式会社エー・ピーカンパニー**

「塚田農場」をはじめとする店舗展開ビジネスを拡大するためには、従業員の7割を占めるアルバイトの採用・維持がキーポイントとなる。そのアルバイト募集から面接・採用までのフローのうち、面接設定の部分をコンタクトセンター「おもてなしコンシェルジュ」が受け持つ。

このセンターでは他社には見られない独自の取り組みを実践していて、開始してから半年足らずで成果を出している点が評価できる。この取り組みにおける特徴は、次の3項目を徹底して実行していることである。

#### ① マッチングサービス

メールやWebでのエントリーを含め応募者全員と電話で対話して要件を聴き取り、各店舗の要件とマッチングさせて最適な面接を設定している。

#### ② IT活用

店舗情報と受入先要件、応募者情報を集約・共有するために3つのツールを活用し、より適切なマッチングができるようにしている。

#### ③ おもてなし対応

店舗経験のあるオペレータが対応することにより、より具体的な情報提供やアドバイスを通じて、応募者の不安解消や面接意欲を推進させている。

目標達成度としては面接設定率と誘導成功率の向上を実現しており、この取り組みの成果であると考えられる。今後は今のやり方に甘んじることなく、応募者の声や対応結果を分析して継続的に改善するとともに、ビジネスにより貢献できることを期待する。