

平成30年度カスタマーサポート表彰制度

II 平成30年度カスタマーサポート表彰制度審査申請書(基本情報説明書)

平成 年 月 日

※審査の参考になる情報:この取り組みに関連した新聞・雑誌の紹介記事、あるいは対外発表事例などがあれば、ご送付ください。

※各欄の記入スペースが不足する場合や既存資料を充当する場合は、別紙添付としてください。

<p>■応募テーマ(本欄には、申請する取り組みの内容を端的に表す名称を記入してください。)</p>	
<p>■企業名・機関名</p>	<p>■応募代表者氏名</p>
<p>1) 会社・機関概要(事業、組織、業績等の概要と沿革を記載ください。⇒既存の資料があれば代用送付していただいて構いません。)</p>	
<p>2) 推進部門の概要 ①組織の構成、配置②推進活動の沿革・経緯、現在のシステム構成</p> <p>記載要領:</p> <p>①応募テーマを主導する組織構成やメンバーの配置(人数(多人数の場合は概数)、1箇所または複数地域で行っているかなど)についてご記入ください。</p> <p>②部門がどのような経緯で設立され、現在どのような体制で運営されているかを簡潔にご記入ください。</p>	

公益社団法人企業情報化協会では、個人情報の保護に努めています。ご提供いただきました個人情報につきましては、本表彰制度に関する確認、連絡及びホームページや印刷物への掲載、当協会主催の関連催し物のご案内などをお送りさせていただく際に利用させていただきます。

公益社団法人 企業情報化協会(IT協会)

Ⅲ 平成30年度カスタマーサポート表彰制度実施内容要約書

平成 年 月 日

会社・機関名	応募テーマ	記入者氏名
--------	-------	-------

項目	審査項目
1	テーマ設定の理由(自社固有の状況ないしは自社の戦略的要求)
<p>※目的の設定が自社の顧客戦略に則したものであり、単なる顧客志向の追従ではなく、明確な意思、目的をもった活動・施策として実施されているかを評価いたします。 例・顧客感動体験実現によるロイヤリティ醸成、顧客への効果的な情報提供による購買意欲の刺激 等</p>	
2	審査対象テーマへの取り組み
<p>※①導入の対象となった事業や組織②関係する部門と役割分担③開発・導入時期および期間④運用開始時期および期間を簡潔にご記入ください。⑤選択された方法、アプローチ、IT/ICT等固有技術の活用およびその選択理由について簡潔にご記入ください。(図を作成いただいても構いません。)</p> <p>①「〇〇保険部門の個人客向けのカスタマーサポート」など、活動の対象を簡潔にご記入ください。 ②「〇〇営業部門、販売代理店へ顧客からの〇〇情報をフィードバック、主導する部門の××活動につなげるなど、部門との関連を簡潔にご記入ください。 ③活動までの開発・準備に関する内容と期間を簡潔にご記入ください。(〇〇を目的に××システムにこれまでの当社の××情報をインプット等) ④運用開始時期・期間をご記入ください。(Ⅲ実施内容報告書で活動の成果を確認することに十分ふさわしいと貴社が判断する期間としてください。) ⑤目的に対して選択した方法と選択理由、選択した方法の独自性・特長(ITを含む固有技術や取り組み)についてご記入ください。</p>	
3	目標達成度、定量的成果及びその測定・評価の方法
<p>※実際に実現した定量的成果を審査重要項目の一つとします。また、成果を測定する方法も重要であるため、その方法の工夫や有効性も審査項目とします。 例・営業貢献(売上)、CS向上による顧客ロイヤリティ維持/促進を継続的に判定できる指標の活用 等</p>	

項目	審査項目
4	指標・成果
<p>※項目3の測定・評価に用いられた指標・結果について簡潔にご記入ください。</p> <p>①指標1:顧客満足度(業界比較/自社)、一般的なCS調査、その他の指標と得られた結果をご記入ください。 例:顧客満足度(5点満点) Before(〇年度):業界平均3.6 自社3.2 After(×年度):業界平均3.6、自社4.1 など ②指標2:企業売上・利益関連データ 売上・単価・リピート・コスト抑制・離職率改善・ES調査・ブランド力向上など 例・カスタマーサポートの成果としての営業貢献(売上)、CS向上による顧客ロイヤリティ維持/促進を継続的に判定できる指標の活用 等</p>	
5	備考[上記のシナリオに表現しにくいことがらや、特に強調したい(審査において評価して欲しい)点があれば記入]
<p>※貴社独自のアイデア、取り組みなど特に審査員にアピールしたい点など、捕捉事項があれば簡潔にご記入ください。</p>	
6	今後の課題、展望
<p>※残された課題や今後の活動、運用の展望についてご説明をいただきます。この項目は、上記各項に対する理解を助けるためのもので、審査対象とはなりません。 ただし、今後の発展につながる課題認識が得られれば、テーマ取り組みの成果の一つと考えられます。</p>	

現地審査時には、以上の各項目(1~6)について、説明資料を作成・提出してください。(各項目につき、それぞれA4 1枚~3枚程度、もしくはパワーポイント1スライド~5スライドを目安におまとめください。)それぞれの説明は問題解決の基本プロセスに沿って順を追って行っていただくことを原則とします。