

第19期 **カスタマーサポート表彰制度**

顧客価値向上に寄与した
カスタマーサポート事例を審査・表彰いたします。

応募のご案内



Best Customer Support
of The Year



「カスタマーサポート」部門

対象：カスタマーセンター／ヘルプデスク／アフターサービス／店舗／
WEB構築・運営などの顧客サービスを実施している部門

「カスタマーサポート IT活用」部門

対象：Webサポート・FAQ・自動サポート 等
IT活用推進により高度なカスタマーサポートを実現している組織

平成 30 年度（第 19 期）カスタマーサポート表彰制度 応募のご案内



Best Customer Support
of The Year

カスタマーサポート表彰制度とは

「カスタマーサポート表彰制度」の前進である「優秀コンタクトセンター表彰制度」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。

さらに、昨今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・環境の変化を背景に、当領域の一層の強化・充実を目的とし、本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。

本表彰制度は、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。

本表彰制度では書類審査だけではなく、審査員が応募企業の活動実態を確認させていただくための現地訪問を特徴としています。応募企業の方々にとっては、審査員の客観的な視点を通じた新しい気づきも多く得られることでしょう。また、審査の準備段階で活動の棚卸しをすることで、改善事項の発見や、関係者との協力による組織力の向上など、様々なメリットも期待できると思います。

さらに、昨年よりカスタマーサポート受賞企業から活躍の著しい個人に対する「カスタマーサポートプロフェッショナル 100 人衆」の表彰を通じて、皆様の活動を支援して参ります。

本表彰制度の趣旨をご理解いただき、皆様のご応募をお待ちいたしております。

カスタマーサポート表彰制度 審査委員会 委員長

青山学院大学 経営学部 教授

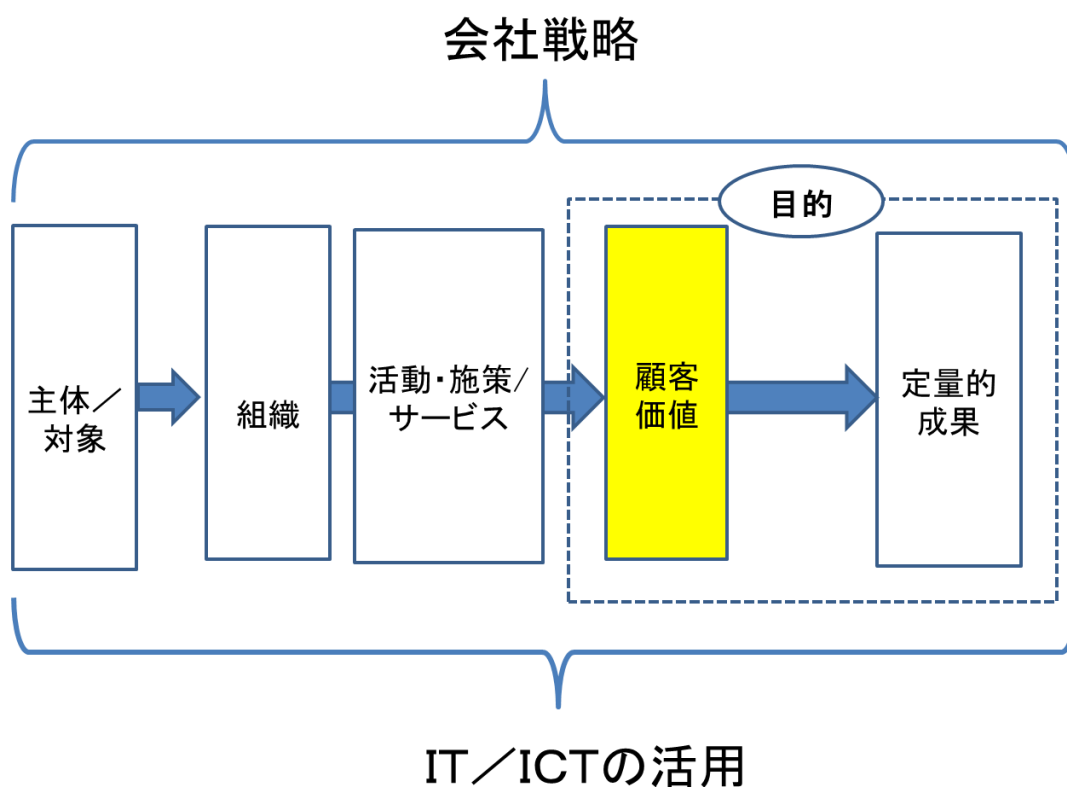
小野 譲司

1. 企業情報化協会「カスタマーサポート」の定義

企業情報化協会では企業におけるカスタマーサポートを

「個々の企業戦略に基づき、主体や対象者（カスタマー）に対し当該組織が IT/ICT を活用した
施策やサービスを行い、顧客価値を高め、定量的な成果をもたらすことを目的とした諸活動」

と定義いたします。（下図参照）具体的な経営機能で言えば、コンタクトセンター／営業／
ヘルプデスク業務／アフターサービス／店舗／WEB 構築・運営などの顧客接点全般を対象とします。



2. 受賞対象

平成 30 年度 「カスタマーサポート表彰制度」受賞対象は次の通りです。

「企業規模にかかわらず、顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的試みを行い、顧客満足度の向上や課題解決を図ることによって経営に優れた貢献をし、カスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体の当該組織」

3. カスタマーサポート表彰制度 賞の種別

本表彰制度は、その理念や目的ならびに応募内容の範囲・特性等により以下の種別の賞が設定されます。

最優秀賞

下記部門で総合的に企業経営に貢献している取り組みであり、かつ国内の最先端事例として他社の模範となりえる企業に授与いたします。

優秀賞

下記部門で企業経営に貢献している優秀な取り組み事例であるとみとめられる企業に授与いたします。

※両部門にわたる応募も可能

「カスタマサポート」部門

(対象：コンタクトセンター／営業／アフターサービス／ヘルプデスク／店舗／WEB構築・運営などの顧客接点部門)

社内における上記対象におけるマネジメントについて、効果的かつ効率的な運営により経営に多大な貢献をもたらしたと認定された企業・団体を対象とします。

「カスタマーサポートIT活用」部門

(対象：Webサポート、FAQ、自動サポート等)

FAQやWebサポート、AIなどのIT活用推進により、カスタマーサポート自動化を促進させ、効率的かつ顧客満足の高いカスタマーサポートを実現したと認定された企業・団体を対象とします。

特別賞

効果的なカスタマーサポートやIT活用に成果がみられ、対象顧客への課題解決や利便性向上、経営への貢献が認められる企業に授与いたします。

- ・ 経営貢献賞
- ・ 人材育成賞
- ・ サービスイノベーション賞
- ・ サポート効率化推進賞
- ・ IT活用賞

※本賞名称につきましてはその応募内容・審査結果によって、より適した名称に変更される場合がございます。

奨励賞

上記各賞には該当しないが、その成果について将来性・発展制が認められた企業に授与いたします。

4. カスタマーサポート優秀個人表彰「カスタマーサポートプロフェッショナル 100 人衆」の選考

当年度のカスタマーサポート受賞企業から特に顕著な活躍・貢献したと思われる個人を選出し、「カスタマーサポートプロフェッショナル 100 人衆」として表彰します。毎年 5 名から 10 名をめぐりに選出し、最終的には 100 名をめざします。受賞企業には自社の人材候補を推薦していただき、推薦シートに推薦理由を記述していただきます。表彰対象者は、事業や企業の経営者の地位・役割ではなく、カスタマーサポート関連の実務家として卓越している人材を推薦するという視点から候補を選定していただきます。表彰対象者については推薦理由の事実関係に関する検証は行いません。(記載内容を確認するための問合せを行うことがあります。)

推薦者には IT 協会からカスタマーサポート受賞式典(カスタマーサポートシンポジウム 1 日目・平成 30 年 9 月 13 日)会場において個人表彰を行い、それを公表(同シンポジウム 2 日目・平成 30 年 9 月 14 日)するとともに、「カスタマーサポートプロフェッショナル」として HP で公開します。公開においては関連メディアとの連携も検討します。

5. 応募内容

応募は今年度までに実施した内容といたします。数年にわたる継続的な取り組みについては、当年度までの実績・成果を審査対象とし、残された課題や今後の活動、運用の展望については主たる審査対象とはなりません。

※取り組みが計画段階のものは審査対象外といたします。

6. その他

- ①本賞は、企業・機関・団体の規模・業種にかかわらず応募することができます。
- ②本賞は、過去の「優秀コンタクトセンター表彰制度」において受賞された企業・機関・団体においても応募することができます。

7. 平成 30 年度カスタマーサポート審査委員会 委員

(平成 30 年 3 月現在：順不同 敬称略)

審査委員会委員長

小野 譲司 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 日本菓子 BB (ベタービジネス) 協会 常務理事/
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

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

寺下 薫 ヤフー株式会社 本部企画部 人財育成チーム トレーニングマネージャー

神田 晴彦 株式会社野村総合研究所 ビッグデータイノベーション推進部 上級研究員

8. 応募資格

本賞は企業・機関・団体の全体を審査対象として応募することも、事業所・部門ごとで応募することもできます。

9. 応募方法と締切

平成 30 年 5 月 18 日 (金) までに、所定の応募書類を電子データにてカスタマーサポート表彰制度事務局あてにご送付ください。(info@jiit.or.jp)

※応募書類ならびに内容の取扱いには細心の注意を払い、厳重に保管し審査にあたります。

10. 審査の方法および日程

本表彰制度審査委員会が定める審査規定に則り、審査委員会による書類審査ならびに現地ヒアリング審査が実施されます。※1

平成30年	4月初旬	募集開始
同	5月18日(金)	募集締切
同	5月下旬～6月初旬	審査委員会(応募書類選考)
同	5月下旬～6月初旬	書類審査合格通知
同	6月初旬～6月下旬	現地ヒアリング調査
同	6月中旬～7月初旬	審査委員会
同	7月中旬	受賞企業決定、ニュースリリース
同	9月13日(木)	表彰式典 (第21回カスタマーサポートシンポジウム)

※1 上記日程は予定です。審査委員会および現地ヒアリング審査のスケジュール調整により日程に変動が生じます。あらかじめご了承ください。

※2 現地ヒアリング審査は書類審査内容の詳細説明とその整合性を審査いたします。

現地ヒアリング審査基本スケジュール

- ① 実施内容要約書の項目順に沿ったプレゼンテーション
- ② プレゼンテーション後の審査委員との質疑応答
- ③ 現地視察(応募内容により書類審査時に現地視察の方法を決定いたします。)

1 1. 審査の視点と審査項目

本表彰制度は、カスタマーサポートの取り組みが経営に貢献する活動であることをふまえ、その取り組みがどのようなプロセスで行われ、いかなる活動成果を挙げたかについて表彰します。カスタマーサポートの経営貢献は、それぞれの取り組みが置かれた状況に応じた固有の成果として見出すことができます。したがって、応募組織が自ら設定したテーマ、目的や計画に対してどのような望ましい成果が得られたかを、以下の項目に従って、具体的に説明していただきます。審査はこの説明に基づいた現地ヒアリング方式で行います。また、現地ヒアリング時には、ご説明いただいた内容を裏付けるために現地視察をいたします。

※テーマについては活動内容を端的に表現するようお願いいたします。

1) テーマ設定の理由

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

2) 審査対象テーマへの取り組み

導入の対象となった事業や組織、関係する部門の連携、開発・導入時期・期間、運用開始時期・期間の適切性、選択された方法、アプローチを評価いたします。

- 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。

3) 目標達成度、定量的成果およびその測定・評価の方法

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

4) 今後の課題、展望

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。

12. 応募書類

応募に関しては、以下のⅠからⅣの審査書類の提出をお願いします。

*審査書類のⅠ～Ⅲの記入書式は、小会ホームページよりダウンロードできますので、そちらを利用ください。

(URLはこちら→<http://www.jiit.or.jp/>)

Ⅰ 平成30年度カスタマーサポート表彰制度審査申込書

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）

- 1) 会社概要・機関概要
事業、組織、業績等の概要と沿革
- 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の概要

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

実施内容説明資料について以下の項目ごとに箇条書き、もしくは簡潔な表記で要約してください。(A3用紙1枚に表記)

1. テーマ設定の理由
2. 審査対象テーマへの取組①導入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
3. 目標達成度、定量的成果およびその測定・評価の方法
4. 指標・成果 上記3の測定、評価に用いられた指標
5. 備考
6. 今後の課題・展望

Ⅳ 書類審査通過後の現地ヒアリング審査（実施内容説明資料）

前出Ⅲの1～6の各項目について、現地ヒアリング審査日までに説明資料を作成してください。各項目につき、それぞれ「A4」1～3枚程度（パワーポイント1～5スライド）におまとめください。

それぞれの説明は実施内容要約書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。ただし、テーマの性質などから説明しにくいときや既存資料を流用される場合にはストーリーが変わっても差し支えありませんが、要約書1～6の内容がすべて含まれるようにしてください。

現地ヒアリング審査は、申請いただいた活動を直接確認できる事業所を対象とします。審査の際には、提出いただいたデータ、活動状況について審査員の要望に基づき、情報開示へのご協力をお願いします。万一、特別な事情がなくご協力いただけず、活動内容の有効性が判定できないと審査員が判断した場合、受賞対象から外させていただく場合がございます。(審査に当たり出張交通費・宿泊費が発生した場合でも、実費相当分を請求させていただきます。)なお、申請された事業所を直接確認することが難しく、代替手段を希望される際は、必ず事務局に事前確認ください。

13. 審査にかかる費用

応募にかかる費用は無料です。ただし、以下の場合、審査に伴う費用をご負担いただきます。

- ① 現地ヒアリング審査の当該箇所が（東京駅起点で）80 km以遠の場合は、審査員並びに事務局員の実費として、出張交通費、必要に応じて宿泊費をご負担いただきます。（出張交通費は鉄道の場合は東京駅、飛行機の場合は羽田空港を基点とする公共交通機関（鉄道・航空機・バス）の普通運賃をご請求申しあげます。）

14. 表彰式典

- ① 表彰式典を平成 30 年 9 月 13 日（木）、第 21 回カスタマーサポートシンポジウム（会場：東京プリンスホテル／東京都港区芝公園）にて実施いたします。
- ② 表彰式典終了後、受賞記念パーティを予定しております。表彰式典には社長（首長）もしくはこれに準ずる方にご出席をお願いいたします。

注：表彰式典には受賞各社より 5 名様以上のご参加（有償）が必須となります。

15. ご注意

受賞後 1 年間のうちに受賞企業・団体で社会的不祥事、重大事故・事件等が発生した場合は、受賞を取り消すことがあります。

16. 問い合わせ・応募先

応募についての問い合わせ、ならびに応募先は下記のとおりです。また、応募の参考に受賞企業担当者のコメントや応募書類の記載例を掲載しています。ぜひご覧ください。



公益社団法人企業情報化協会

平成 30 年度カスタマーサポート表彰制度 事務局

担当：中川・国本

〒105-0011 東京都港区芝公園 3-1-22 日本能率協会ビル 3 階

TEL: 03-3434-6677 Fax: 03-3459-1704 Mail: info@jiit.or.jp

過去（平成 26 年度～28 年度）受賞企業

平成 26 年度 Best Customer Support of The Year 2014	
優秀賞	: チューリッヒ保険会社
優秀賞	: そんぼ 2 4 損害保険株式会社
特別賞	: ヤフー株式会社 (人材育成賞)
特別賞	: DHL ジャパン株式会社 (人材育成賞)
特別賞	: S M B C 日興証券株式会社 (マルチチャネルサポート推進賞)
特別賞	: 株式会社 N T T マーケティングアクト (社会貢献賞)
特別賞	: 株式会社日立システムズ (サポート品質賞)
奨励賞	: アメリカンホーム医療・損害保険株式会社
奨励賞	: エステー株式会社
奨励賞	: N E C フィールディング株式会社
奨励賞	: ノバルティスファーマ株式会社
奨励賞	: 株式会社三井住友銀行
奨励賞	: 株式会社三菱東京 UFJ 銀行

平成 27 年度 Best Customer Support of The Year 2015	
優秀賞	: 株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ
優秀賞	: フェデラルエクスプレス
特別賞	: S M B C 日興証券株式会社 (経営貢献賞)
特別賞	: そんぼ 2 4 損害保険株式会社 (人材育成賞)
特別賞	: 株式会社日立システムズ (ICT 活用賞)
奨励賞	: オカモト株式会社
特別賞	: 株式会社三井住友銀行
奨励賞	: DHL ジャパン株式会社
奨励賞	: アメリカンホーム医療・損害保険株式会社

平成 28 年度 Best Contact Center 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

平成 29 年度 Best Contact Center of The Year 2017

最優秀賞 : 富士通コミュニケーションサービス株式会社

優秀賞 : SMBC日興証券株式会社

優秀賞 : 情報工房株式会社

優秀賞 : 株式会社セゾン情報システムズ

優秀賞 : 株式会社三井住友銀行

優秀賞 : 株式会社WOWOWコミュニケーションズ

特別賞 (経営貢献賞) : 株式会社アンデルセン・パン生活文化研究所

特別賞 (経営貢献賞) : 株式会社ネット・プライス

特別賞 (サポート貢献賞) : フィデリティ証券株式会社

奨励賞 : 株式会社城南進学研究社

奨励賞 : 三井住友海上火災保険株式会社

奨励賞 : ライフネット生命保険株式会社

大会・授賞式風景





**Best Customer Support
of The Year**

応募についての問い合わせ、ならびに応募先は下記のとおりです。
また、過去の受賞者情報など、随時更新していく予定ですので、小会ホームページも
ぜひご覧ください。



公益社団法人企業情報化協会

平成 30 年度カスタマーサポート表彰制度 事務局

担当：中川/国本

〒105-0011 東京都港区芝公園 3-1-22 日本能率協会ビル 3 階

TEL: 03-3434-6677 Fax: 03-3459-1704 Mail: info@jiit.or.jp

<http://www.jiit.or.jp/cc/award.html>