



Best Customer Support
of The Year 2026

優秀賞

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

カスタマーサポート品質向上に貢献する障害者雇用の実践

株式会社 WOWOW コミュニケーションズは、コンタクトセンター運営や顧客管理業務などを展開し、応対品質向上専門組織「WOWCOM College」を中心に、顧客視点での品質向上活動に取り組んでいる。

同社では、コンタクトセンター事業の拡大に伴い、応対品質管理業務が管理者の大きな負担となる一方、障害者雇用においては業務の切り出しや定着支援が課題となっていた。特に精神障害者雇用は、一人ひとりの特性に応じた業務設計や継続的な支援体制が求められることから、企業にとって取り組みの難易度が高い領域とされている。

こうした中、同社は従来の「障害者に適した業務を作る」という発想ではなく、コンタクトセンター運営の根幹を担う応対品質調査業務を再設計し、「品質を支える専任チーム」として位置付けた。本取り組みは、障害者雇用支援のプロフェッショナルである株式会社スタートラインと協業し、両社の得意領域を掛け合わせて推進している点も大きな特徴である。録音された応対音声をモニタリングし、定められた評価基準に基づいて品質評価を実施する体制を構築するとともに、スタートライン社の知見を活かして個々の特性を理解した支援体制を整備することで、ルールに基づく評価力や高い集中力、細部への着眼力といった強みを応対品質向上業務に活かしている。

その結果、管理者による品質管理業務の工数を月 200 時間削減するとともに、品質改善活動の高度化を実現し、迅速なフィードバックによるオペレーター育成や品質向上につなげている。また、専任チームのメンバーは評価業務にとどまらず、報告書作成や新人支援などへと役割を広げ、評価精度 90～100%という高い水準を維持しながら、安定した運営を支えている。

多くの企業が障害者雇用における業務設計に課題を抱える中、本取り組みは、障害者雇用の中でも特に難易度が高いとされる精神障害者雇用に積極的に取り組み、コンタクトセンターに不可欠な応対品質調査業務そのものを担う中核的な役割として再構築した点が高く評価された。障害の有無にかかわらず個々の特性を品質向上という企業価値の創出に結び付けるとともに、支援体制の充実によって安心して長く活躍できる環境を実現している。

さらに、その取り組みを自社内に留めず、他企業への展開を視野に入れながら社会全体への普及を目指している点にも大きな意義がある。コールセンター業界における精神障害者雇用の新たな可能性を示すとともに、顧客サービス品質の向上と社会的価値創出の両立を実現した取り組みであることから、優秀賞に相応しいと評価した。