



## 特別賞(ビジョン推進)

### 株式会社アサイアン

安心をあたりまえに、未来をもっとかんたんに～みんなで実現するサポートビジョン。

株式会社アサイアンでは、通信ネットワークやスマートフォンが社会インフラとなった現代においてダウンタイムを限りなくゼロに近づけ、デジタルデバイドをなくしお客様の創造をひろげるお手伝いをするをビジネス使命としている。

通信サービスやデバイスの多様化に伴い、サービス拡大、パートナー企業数増加、対応の難易度上昇、技術革新など加速度的に変化する状況において新たなサポートビジョン策定の必要性が高まった。新たなサポートビジョンとして「安心をあたりまえに、未来をもっとかんたんに。」を掲げ、全社とパートナー企業含め浸透から実現する活動を行った。

取り組みにあたりステークホルダーを広く巻き込み全社での推進体制を取った。

- ① マイアクション宣言。ワークショップを行い、これまでの振り返り、自分の掘り下げすることで、ビジョンの認知、理解／共感を行い、行動を自分ごと化するため、「マイアクション宣言」を行った。サービスに携わるすべてのスタッフが描くビジョン実現への思いと行動を言語化しポスタークリエイティブへの活用により更なる認知と共感へつなげた。振り返りアンケートでは日々の実践度合い、現在の達成度、仕事への向き合い方や姿勢が向上した。
- ② ダウンタイムゼロアプローチ。電話対応で問診を提案し、遠隔操作サポートを活用することで不要なハードウェア交換を抑止できた。交換抑止が進み、コスト削減の効果が経営貢献につながった。
- ③ 生成 AI による履歴登録。対応履歴の作成処理を生成 AI 通話内容サマリ機能により 30 文字程度に要約し CRM システムに自動反映させることにより、記録時間の短縮、対応へ集中する環境を構築することが可能となり、利益増加につながった。

これらの取り組みにより、社内向けインナーパワー調査の「サポートビジョン認知度」「サポートビジョンの共感度」「業務とのつながり度」の結果が前年より向上し、その結果としてお客さま向け NPS 調査の結果が向上する結果となった。インナーパワーの向上が CS 向上に効果を発揮している。

アサイアン各組織から参画する「One Team」でのプロジェクト活動を推進し、協力会社を含む 7 社 1,400 人を超える人達を横串で巻き込むことで、ビジョン浸透から実現まで推進することができた。インナーブランディングの浸透が、カスタマーサポートのレベルを向上し、顧客満足度の向上、コスト削減の経営貢献できる事例として他社のコンタクトセンターでも参考になるため、特別賞(ビジョン推進)と評価した。